

ALLEGATO 3
MODULO UNICO PRECONTRATTUALE (MUP) PER I PRODOTTI ASSICURATIVI

Il distributore ha l'obbligo di consegnare/trasmettere al contraente il presente Modulo, prima della sottoscrizione della proposta o del contratto di assicurazione. Il documento può essere fornito con modalità non cartacea se appropriato rispetto alle modalità di distribuzione del prodotto assicurativo e il contraente lo consente (art. 120-*quater* del Codice delle Assicurazioni Private).

PARTE I – INTERMEDIARI ASSICURATIVI E RIASSICURATIVI

Sezione I - Informazioni generali sull'intermediario che entra in contatto con il contraente

Nome e Cognome	Gianfranco Lettera	Qualifica	• Amministratore delegato • Responsabile per l'intermediazione • Rappresentante legale
Nome e Cognome	Gabriele Lettera	Qualifica	• Rappresentante legale • Responsabile per l'intermediazione
Ragione sociale	Lettera Insurance Broker s.r.l.		
Sede legale	Via Giacinto Collegno, 25 – 10143 Torino	E-mail	info@letterainsurancebroker.com letterainsurancebroker@pec.it gianfranco.lettera@pec.it gabriele.lettera@mypec.eu
Sede operativa	Corso Galileo Ferraris 53 – 10128 Torino		
Telefono	+ 39 011 24 52 090	Fax	N.D.
Sito web	www.letterainsurancebroker.com		
N° Iscrizione RUI Gianfranco Lettera	B 000 128 132	Data di iscrizione	17/05/2012
N Iscrizione RUI Gabriele Lettera	B 000 38 11 37	Data di iscrizione	27/09/2019
N° Rui società	B 000 41 66 93	Data di iscrizione	17/05/2012

Siti web nei quali è possibile trovare informazioni per acquistare coperture assicurative:
www.letterainsurancebroker.com

IVASS è l'istituto competente alla vigilanza dell'attività svolta.

Gli estremi identificativi e di iscrizione degli intermediari possono essere verificati consultando il RUI sul sito internet dell'IVASS (www.ivass.it)

SEZIONE II – Informazioni sul modello di distribuzione

- a. La Lettera Insurance Broker s.r.l. agisce per conto del cliente tramite un mandato di brokeraggio assicurativo.
- b. Il contratto può essere stato collocato per mezzo di agenzie, wholesale broker, underwriting agency grazie ad altri intermediari ai sensi dell'articolo 22, comma 10, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito nella legge 17 dicembre 2012, n. 221.

Compagnia di Assicurazione	Collaborazione Orizzonte	Sezione Collaboratore
Accelerant Insurance Europe SA/NV	Colibri Italia s.r.l.	A
Aig Europe S.A.		Direzione Milano
Am Trust	Link s.r.l.	A
	Bridge Insurance Broker srl	B
	Assimedici s.r.l.	B
Sace	Assilogos s.r.l.	A
	Insurtech MGA Srl	B
Axa S.p.A.	Beltramo Assicurazioni s.n.c	A
Coface		
Credendo	Olimpia MGA s.r.l.	A
Versicherungen	Olimpia MGA s.r.l.	A
S2c S.p.A.	Damafin service s.r.l.	A
	Plurima Servizi Assicurativi s.r.l.	B
Das Assicurazioni		Direzione
Arch insurance Company DAC	Dual S.p.A.	A
Europ Assistance	Beltramo Assicurazioni S.n.c.	A
Unipol Sai	Beltramo Assicurazioni S.n.c.	A
	Furgieule S.r.l.	A
Generali S.p.A.	Agenzia di Ciriè	A
Groupama Assicurazioni	Beltramo Assicurazioni S.n.c.	A
HDI Assicurazioni	Assifid S.r.l.	B
Elba Assicurazioni	Galgano S.p.A.	A
	K&CO S.r.l.	A
Itas Mutua	Beltramo Assicurazioni S.n.c.	A
Lloyd's Insurance Company S.A.	Link s.r.l.	A
	MGA insurance broker s.r.l.	B
	Furness Insurance Services	A
	Simple Agency s.r.l.	B
	Insurtech MGA Srl	A
Millenium Insurance	M3 Underwriting agency s.r.l.	A
Tokio Marine	Plurima Servizi Assicurativi s.r.l.	B
Reale Mutua	Plurima Servizi Assicurativi s.r.l.	B
Roland		Direzione
Uca Assicurazioni		Direzione
Das Assicurazioni		Direzione
Net Insurance S.p.A	Assifid S.r.l.	B
Met Life S.p.A.		Direzione
Milanese Assicurazioni	Bridge Insurance Company S.r.l.	B
Arag Assicurazioni	Insurtech MGA Srl	B
Squarelife	Insurtech MGA Srl	B
Siat Assicurazioni	Insurtech MGA Srl	B
Amissima Assicurazioni	Insurtech MGA Srl	B
Tutela Legale S.p.A.	Compagnia diretta	

Sezione III
Informazioni relative a potenziali situazioni di conflitto d'interessi

- a. La **Lettera Insurance broker s.r.l.** NON detiene una partecipazione diretta o indiretta pari o superiore al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto di un'impresa di assicurazione.
- b. Nessuna impresa di assicurazione o l'impresa controllante di un'impresa di assicurazione (specificarne la denominazione sociale) è detentrica o meno di una partecipazione diretta o indiretta pari o superiore al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto della società di intermediazione per la quale l'intermediario opera.

SEZIONE IV
Informazioni sull'attività di distribuzione e consulenza

- a. Viene fornita al contraente una consulenza ai sensi dell'articolo 119-ter, comma 3, del Codice, ovvero una raccomandazione personalizzata
- b. Raccolti i dati necessari all'analisi delle esigenze del contraente, anche oralmente, viene analizzata la specifica copertura richiesta o proposta effettuando una richiesta alle compagnie di assicurazione, analizzando i testi, le garanzie, le franchigie e le estensioni di copertura proponendo al contraente assicurativo un prodotto idoneo alle sue aspettative.
- c. La consulenza è fondata su un'analisi imparziale e personale ai sensi dell'articolo 119-ter, comma 4, del Codice in quanto fondata sull'analisi di un numero sufficiente di prodotti assicurativi disponibili sul mercato che gli consenta di formulare una raccomandazione personalizzata secondo criteri professionali in merito al prodotto adeguato a soddisfare le esigenze del cliente
- d. La Lettera Insurance Broker s.r.l. non distribuisce in esclusiva nessuna contratto assicurativo
- e. La Lettera Insurance Broker s.r.l. distribuisce contratti di numerose compagnie di assicurazione; nessuna di queste obbliga l'intermediario a distribuire esclusivamente i suoi contratti.

SEZIONE V
Informazioni relative alle remunerazioni

- a. la natura del compenso è composta da una provvigione variabile riconosciuta dalle compagnie di assicurazione con cui il broker ha rapporti di collaborazione; l'importo della provvigione è basato su di una percentuale del premio imponibile e varia a seconda del ramo assicurativo e della compagnia di assicurazione.
- b. l'importo del compenso fatturato direttamente al cliente è una percentuale variabile calcolata sul premio lordo di polizza; tale compenso è proporzionato alla difficoltà di reperire la copertura del rischio sul mercato assicurativo e alla mole di lavoro necessaria alla gestione del contratto assicurativo.
- c. nel caso di polizze r. c. auto, la misura delle provvigioni percepite (il dettaglio del contenuto di tale informativa è quello indicato nel Regolamento ISVAP n. 23 del 9 maggio 2008 di attuazione dell'art. 131 del Codice)

Compagnia di assicurazione	Provvigioni ricorrenti R.C. Auto
UnipolSai S.p.A	6%
Itas Assicurazioni S.p.A	7%
Axa Assicurazioni S.p.A	6%
Groupama Assicurazioni S.p.A.	6%

SEZIONE VI
Informazioni sul pagamento dei premi

- a. i premi pagati dal contraente all'intermediario e le somme destinate ai risarcimenti o ai pagamenti dovuti dalle imprese, se regolati per il tramite dell'intermediario, **costituiscono patrimonio autonomo** e separato dal patrimonio. La Lettera Insurance Broker s.r.l. ha tal fine ha aperto conto corrente INTESA SANPAOLO
- b. le modalità di pagamento dei premi ammesse:
 - 1. assegni bancari, postali o circolari, muniti della clausola di non trasferibilità, intestati o girati all'impresa di assicurazione oppure all'intermediario, espressamente in tale qualità
 - 2. ordini di bonifico, altri mezzi di pagamento bancario o postale, inclusi gli strumenti di pagamento elettronici, anche nella forma on line, che abbiano quale beneficiario uno dei soggetti indicati al precedente punto 1
 - 3. denaro contante, esclusivamente per i contratti di assicurazione contro i danni del ramo responsabilità civile auto e relative garanzie accessorie (se ed in quanto riferite allo stesso veicolo assicurato per la responsabilità civile auto), nonché per i contratti degli altri rami danni con il limite di settecentocinquanta euro annui per ciascun contratto
- c. gli intermediari iscritti nella sezione B del Registro, se non sono autorizzati all'incasso ai sensi dell'accordo sottoscritto o ratificato dall'impresa, comunicano al contraente che il pagamento dei premi all'intermediario o a un suo collaboratore non ha effetto liberatorio ai sensi dell'art. 118 del Codice

Sezione VII
Informazioni sugli strumenti di tutela del contraente

- a. l'attività di distribuzione è garantita da un contratto di assicurazione della responsabilità civile (mediante polizza sottoscritta con la Lloyd's Insurance Company S.A. che copre i danni arrecati ai contraenti da negligenze ed errori professionali dell'intermediario o da negligenze, errori professionali ed infedeltà dei dipendenti, dei collaboratori o delle persone del cui operato l'intermediario deve rispondere a norma di legge.
- b. il contraente ha la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o all'impresa preponente, inviando una email a letterainsurancebroker@pec.it, i dati dell'impresa sono contenuti nel DIP aggiuntivo, nonché ha facoltà qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di legge, rivolgersi all'IVASS o alla Consob secondo quanto indicato nei DIP aggiuntivi. la facoltà per il contraente di avvalersi di altri eventuali sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa vigente indicati nei DIP aggiuntivi
- c. Il contraente può presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo all'intermediario e/o all'impresa o in caso di assenza di riscontro entro il termine di legge, tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (www.arbitroassicurativo.org), dove è possibile consultare gli ulteriori requisiti di ammissibilità, le informazioni relative alle modalità di presentazione del ricorso e ogni altra indicazione utile oppure - presentare ricorso al diverso sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie della rete FIN.NET cui l'intermediario aderisce o è sottoposto ai sensi dell'articolo 2, comma 3 del decreto del Ministro delle imprese e del made in Italy 6 novembre 2024, n. 215 - avvalersi di altri eventuali sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa vigente indicati nei DIP aggiuntivi.
- d. Gli Assicurati possono rivolgersi al **Fondo di garanzia per l'attività dei mediatori di assicurazione e di riassicurazione** (Via Ysner, 14 – 00198 Roma tel:+39 06 85796463), per chiedere il risarcimento del danno patrimoniale loro causato dall'esercizio dell'attività di intermediazione, che non sia stato risarcito dall'intermediario stesso o non sia stato indennizzato attraverso il contratto di cui alla precedente lettera

Firma per presa visione ed accettazione

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLE RICHIESTE ED ESIGENZE DEL CONTRAENTE

Gentile Cliente,

per poterle offrire soluzioni costruite su misura in base alle sue esigenze, le chiediamo di dedicarci pochi minuti del suo tempo e rispondere alle domande di seguito riportate, in linea con la Direttiva UE 2016/97.

Avremo così la possibilità, sulla base delle informazioni che ci vorrà fornire, di individuare la categoria di prodotti più in linea con i suoi bisogni e, dove possibile, anche la soluzione assicurativa a lei più adatta.

È per questo che quanto più complete, veritiere e aggiornate saranno le informazioni che ci vorrà fornire tanto più potremmo individuare il prodotto coerente con le sue richieste ed esigenze.

Nome / Cognome

1. Per quale motivo ha deciso di stipulare una polizza assicurativa?

- ☐ Per ottemperare ad un obbligo di legge
- ☐ Per la protezione del patrimonio
- ☐ Per la protezione di beni
- ☐ Per la protezione della salute (personale o dei familiari)
- ☐ Per una richiesta di cauzione (gara di appalto)

2. Con riferimento alle sue esigenze quale dovrebbe essere la durata della copertura assicurativa?

- ☐ Un anno
- ☐ Meno di un anno
- ☐ Più di un anno

3. Nello svolgimento della sua attività di quanti dipendenti si avvale?

- ☐ Nessuno
- ☐ Da 1 a 10
- ☐ Più di 10



4. In quale area opera la sua impresa?

- ☐ Industria
- ☐ Servizi
- ☐ Commercio
- ☐ Professionale

5. Nello svolgimento dell'attività di impresa desidera garantire una copertura infortuni per:

- ☐ Sé stesso
- ☐ I suoi dipendenti collaboratori
- ☐ Non ritengo di aver bisogno di una copertura infortuni
- ☐ Ho già stipulato presso altra compagnia polizza infortuni

6. Nello svolgimento dell'attività di impresa desidera avere una copertura per il rimborso delle spese legali penali?

- ☐ Sì
- ☐ No

7. Qual è la sua capacità di spesa per il contratto assicurativo?

- ☐ Meno di 1.000 €
- ☐ Tra 1.001 e 5.000 €
- ☐ Maggiore di 5.000 €

8. In quale fascia di età rientra l'Assicurato? (amministratore in caso di azienda)

- ☐ Fino a 18 anni
- ☐ Da 19 a 35 anni
- ☐ Da 36 a 65 anni
- ☐ Superiore a 65 anni



9. Al contraente / Assicurato sono chiare le limitazioni che il contratto offerto potrebbe avere quali franchigie, scoperti, ed esclusioni di copertura?

- ☐ Sì
- ☐ No

10. Al contraente / Assicurato è chiaro che il contratto assicurativo potrebbe avere il tacito rinnovo che obbliga il rinnovo automatico in caso di mancata disdetta entro i termini?

- ☐ Sì
- ☐ No

Firma per sottoscrizione del questionario

Informativa ai sensi degli art. 13 e 14 regolamento UE 2016/679 e del Parlamento Europeo e del consiglio del 27 aprile 2016 (c.d. GDPR)

Lo scopo del presente documento è di informare le persone fisiche (di seguito “**Interessato**”) relativamente al trattamento dei loro dati personali (di seguito “**Dati Personali**” o “**Dati**”) raccolti dal Titolare, come successivamente identificato.

Il Titolare del Trattamento potrà modificare o semplicemente aggiornare, in tutto o in parte, la presente Informativa dandone informazione agli Interessati.

1 Titolare del Trattamento dei Dati Personali

Il Titolare del Trattamento è Lettera Insurance Broker s.r.l., con sede legale in Giacinto Collegno 25 e sede secondaria in Via Pietro Micca, 3 - 10121 Torino, Codice Fiscale / Partita IVA 09350660016, TO - 1044804, indirizzo e-mail info@letterainsurancebroker.com, indirizzo PEC letterainsurancebroker@pec.it, telefono 011 19838168;

2 Dati Personali raccolti

Il Titolare raccoglie le seguenti tipologie di Dati Personali:

- **Dati sensibili:** Dati Personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche o l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona, etc.
- **Dati dei familiari:** dati relativi al coniuge, dati relativi ai figli, etc.
- **Dati relativi al rapporto di lavoro:** quali ed esempio, orari e presenze, dati di performance e valutazioni periodiche, benefit, ruolo aziendale, curriculum, procedimenti disciplinari, etc.
- **Dati identificativi e di contatto:** quali ad esempio, nome, cognome, data di nascita, codice fiscale, indirizzo, email e altri contatti, etc.
- **Dati bancari:** quali ad esempio estremi del conto corrente, estremi della carta di credito e di altre forme di pagamento, etc.
- **Dati fiscali, reddituali e previdenziali:** quali ad esempio partita iva, regime fiscale, posizione contributiva, etc.
- **Altri dati:** Dati sul fatturato e reddito in generale (bilanci, visure ipotecarie, ecc)

Il mancato conferimento da parte dell'Interessato dei Dati Personali, per i quali sussiste l'obbligo legale, contrattuale o qualora costituiscano requisito necessario per l'utilizzo del servizio o per la conclusione del contratto, comporterà l'impossibilità del Titolare di erogare in tutto o in parte i propri servizi.

L'Interessato che comunichi al Titolare Dati Personali di terzi è direttamente ed esclusivamente responsabile della loro provenienza, raccolta, trattamento, comunicazione o diffusione.

3 Finalità del Trattamento

I Dati Personali raccolti possono essere utilizzati per l'esecuzione di obblighi contrattuali e precontrattuali e per obblighi di legge nonché per le seguenti finalità:

- Gestione amministrativa e contabile comunicando i Dati a Consulenti & professionisti. . La base giuridica del trattamento per tale finalità è il consenso dell'Interessato.
- Archiviazione, hosting e gestione infrastruttura backend comunicando i Dati a Società di gestione siti web, società di consulenza di marketing. . La base giuridica del trattamento per tale finalità è il consenso dell'Interessato.
- Registrazione ed autenticazione dell'Interessato comunicando i Dati a Società di software, società di marketing, professionisti in genere. . La base giuridica del trattamento per tale finalità è il consenso dell'Interessato.
- Supporto e contatto con l'Interessato comunicando i Dati a Società di software, società di marketing, Società in iCloud. . La base giuridica del trattamento per tale finalità è l'esecuzione di un contratto con l'Interessato e/o all'esecuzione di misure precontrattuali.
- Gestione di pagamenti tramite carta di credito, bonifico bancario o altri strumenti comunicando i Dati a Società di gestione pagamenti. La base giuridica del trattamento per tale finalità è l'esecuzione di un contratto con l'Interessato e/o all'esecuzione di misure precontrattuali.
- Profilazione di caratteristiche, comportamenti, scelte dell'Interessato per fornire servizi o promozioni personalizzati comunicando i Dati a Società di sviluppo software e data base iCloud . La base giuridica del trattamento per tale finalità è il consenso dell'Interessato.
- Invio di email o newsletter e gestione mailing list comunicando i Dati a Società di gestione iCloud, email, marketing, web in generale. La base giuridica del trattamento per tale finalità è il consenso dell'Interessato.
- Invio di informazioni e aggiornamenti relativi ai propri prodotti o servizi comunicando i Dati a Società di gestione e-mail, iCloud, marketing. La base giuridica del trattamento per tale finalità è il consenso dell'Interessato.

4 Modalità di Trattamento

Il Trattamento dei Dati Personali viene effettuato mediante strumenti cartacei, informatici e/o telematici, con modalità organizzative e con logiche strettamente correlate alle finalità indicate.

In alcuni casi potrebbero avere accesso ai Dati Personali anche soggetti coinvolti nell'organizzazione del Titolare (quali per esempio, addetti alla gestione del personale, addetti all'area commerciale, amministratori di sistema, etc.) o soggetti esterni (come società informatiche, fornitori di servizi, corrieri postali, hosting provider, etc.). Detti soggetti all'occorrenza potranno essere nominati Responsabili del Trattamento da parte del Titolare, accedere ai Dati Personali degli Interessati ogni qualvolta si renda necessario e saranno contrattualmente obbligati a mantenere riservati i Dati Personali.

L'elenco aggiornato dei Responsabili può essere richiesto via e-mail all'indirizzo info@letterainsurancebroker.com

5 Luogo

I Dati Personali sono trattati presso le sedi operative del Titolare ed in ogni altro luogo in cui le parti coinvolte nel Trattamento siano localizzate. Per ulteriori informazioni, l'Interessato può

contattare il Titolare al seguente indirizzo email info@letterainsurancebroker.com e all'indirizzo postale Via Pietro Micca, 3 - 10121 Torino .

I Dati Personali possono essere trasferiti in Paesi extra UE: USA

Per tali Paesi esiste una decisione di adeguatezza della Commissione Europea o, in assenza di tale decisione, è possibile richiedere più informazioni al Titolare riguardo le garanzie appropriate adottate nonché i mezzi per ottenere una copia di tali Dati o il luogo esatto dove sono stati resi disponibili.

6 Processi decisionali automatizzati

Tutti i Dati raccolti non saranno oggetto di alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, che possa produrre effetti giuridici per la persona o che possa incidere su di essa in modo significativo.

7 Misure di sicurezza

Il Trattamento viene effettuato secondo modalità e con strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei Dati Personali, avendo il Titolare adottato misure tecniche e organizzative adeguate che garantiscono, e consentono di dimostrare, che il Trattamento è effettuato in conformità alla normativa di riferimento.

8 Periodo di conservazione dei Dati Personali

Il Titolare tratterà i Dati Personali per il tempo necessario ad adempiere le finalità collegate con l'esecuzione del contratto tra il Titolare e l'Interessato e non oltre la durata di anni 5 dalla cessazione del rapporto con l'Interessato e comunque sino al compimento del termine prescrizione previsto dalle norme in vigore.

Quando il Trattamento dei Dati Personali è necessario per il perseguimento di un interesse legittimo del Titolare, i Dati Personali saranno conservati sino alla soddisfazione di tale interesse.

Qualora il Trattamento dei Dati Personali sia basato sul consenso dell'Interessato, il Titolare può conservare i Dati Personali sino alla revoca da parte dello stesso.

I Dati Personali possono essere conservati per un periodo più lungo se necessario per adempiere un obbligo di legge o per ordine di un'autorità.

Tutti i Dati Personali saranno cancellati alla scadenza del periodo di conservazione. Allo spirare di tale termine il diritto di accesso, cancellazione, rettificazione ed il diritto alla portabilità dei Dati Personali non potranno più essere esercitati.

9 Diritti dell'Interessato

Gli Interessati possono esercitare determinati diritti con riferimento ai Dati Personali trattati dal Titolare. In particolare, l'Interessato ha il diritto di:

- revocare il consenso in ogni momento;
- opporsi al Trattamento dei propri Dati Personali;
- accedere ai propri Dati Personali;
- verificare e chiedere la rettifica;
- ottenere la limitazione del Trattamento;
- ottenere la cancellazione dei propri Dati Personali;
- ricevere i propri Dati Personali o farli trasferire ad altro titolare;

- proporre reclamo all'autorità di controllo della protezione dei Dati Personali e/o agire in sede giudiziale.

Per esercitare i propri diritti, gli Interessati possono indirizzare una richiesta agli estremi di contatto del Titolare indicati in questo documento. Le richieste sono effettuate a titolo gratuito ed evase dal Titolare nel più breve tempo possibile, in ogni caso entro 30 giorni.

Firma Titolare *Gabriele Lettera*

Consenso

In merito al consenso al trattamento dei miei Dati Personali sensibili necessari per lo svolgimento delle operazioni indicate nell'informativa nei limiti e per i fini sopra indicati.

In caso di non accettazione del consenso potremmo non essere in grado di poter fornire servizi/prodotti richiesti

- ☐ Presto il consenso
☐ Nego il consenso

Do/non do il consenso al trattamento dei dati personali inclusi quelli considerati come categorie particolari di dati.

In caso di non accettazione del consenso potremmo non essere in grado di poter fornire servizi/prodotti richiesti

- ☐ Presto il consenso
☐ Nego il consenso

Do/non do il consenso delle categorie particolari (sensibili) dei miei dati così come indicati nell'informativa che precede.

In caso di non accettazione del consenso potremmo non essere in grado di poter fornire servizi/prodotti richiesti

- ☐ Presto il consenso
☐ Nego il consenso

**La nostra società non fornisce mai a terzi dati personali
per attività di marketing per nessuna motivazione.**

Luogo e Data

Firma per il consenso

Spett.
Lettera Insurance Broker s.r.l.
Corso Galileo Ferraris 53
10128 Torino

Oggetto: - MANDATO DI BROKERAGGIO ASSICURATIVO – CONSULENZA ASSICURATIVA

Preso atto che la Vostra Società è iscritta alla Sezione B del registro Unico degli intermediari di assicurazione (D.lgs 209/2005) al numero B 000416693 con la presente Vi conferiamo l'incarico, per assisterci nella formulazione contrattuale assicurativa e di curare l'intermediazione sul mercato assistendoci nella conclusione, nonché nell'eventuale rinnovo o modifica delle attuali coperture assicurative, compreso l'invio delle disdette per le polizze esistenti con la possibilità di stipulare nuovi contratti assicurativi con altre compagnie e/o assicuratori.

Nell'ambito nell'incarico di cui sopra, ci assisterete altresì fornendoci necessaria consulenza nella fase esecutiva del contratto di assicurazione, curando il nostro interesse e per nostro conto la gestione dei rapporti con le Compagnie di Assicurazione.

Sarà nostra cura versarVi, in tempo utile alla copertura dei rischi, i costi relativi alla/e polizza/e da noi accettata/te; nei costi totale da pagare potranno essere inclusi gli oneri di brokeraggio fatturati a parte (*esenti IVA ex art. 10 D.P.R. 633/72*), per la Vostra attività di consulenza, predisposizione, gestione e assistenza del contratto/i assicurativo/i.

Il presente incarico ha effetto immediato, annulla ogni precedente incarico o affidamento di gestione a terzi, avrà durata annuale e si intenderà tacitamente prorogato di anno in anno salvo nostra revoca a mezzo A.R o PEC entro 60 giorni dalla scadenza annuale.

(PEC letterainsurancebroker@pec.it).

A conferma di quanto sopra, Vogliate cortesemente restituirmi copia della presente firmata per accettazione.

Distinti Saluti,

Ragione Sociale:

Nome / Cognome:



DOCUMENTO DI POLITICA DI GESTIONE DEI RECLAMI

Ai sensi del provvedimento IVASS 46/2016

AMBITO DI APPLICAZIONE

Il seguente documento recepisce le indicazioni normative dell'IVASS (Provvedimento n. 46 del 3 maggio 2016) e descrive le procedure e le modalità operative previste dal Broker per un'efficace gestione dei reclami ricevuti e relativi a comportamenti propri e dei propri dipendenti. Ai fini della presente procedura sono escluse le contestazioni relative:

- Al trattamento dei dati personali di cui al D.lgs n. 196/03 (Codice Privacy)
- Alle richieste di cui all'art. 7 del citato decreto che seguono la procedura prevista dalla normativa sulla Privacy

RICEZIONE DEI RECLAMI

Ogni dipendente o collaboratore che riceva un reclamo in forma scritta deve prontamente trasmetterlo all'Ufficio Gestione Reclami di Lettera Insurance Broker s.r.l.

Le disposizioni regolamentari individuano come reclamo "una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta relativa a un contratto o a un servizio assicurativo".

Ai sensi della normativa regolamentare, non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto. Si ritiene che qualunque doglianza in forma scritta debba essere considerata reclamo.

L'Ufficio Gestione Reclami deve esaminare il reclamo e verificare:

- l'eventuale esclusiva competenza della compagnia di assicurazione che ha sottoscritto il contratto; in tal caso il soggetto designato trasmette con immediatezza il reclamo alla compagnia dandone contestuale comunicazione al cliente (art. 5 che introduce l'art. 10 quater del Regolamento); a quale soggetto sia ascrivibile il comportamento lamentato; l'esistenza di eventuali conflitti di interesse;
- in caso di ricezione di reclamo relativo al comportamento di altro intermediario con il quale sia intercorso un rapporto di collaborazione ai sensi dell'art. 22 D.L. 179/2012 - definito dal provvedimento "intermediario competente" – l'Ufficio Gestione Reclami trasmette il reclamo entro 15 giorni dalla ricezione all'intermediario con cui si è svolta la collaborazione fornendo tutte le informazioni e documentazione pertinente (art. 5 che introduce l'art. 10 quaterdecies del Regolamento).

ESITO DEI RECLAMI

L'Ufficio Gestione Reclami deve fornire riscontro ai clienti o agli aventi interesse entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso (art. 5 che introduce l'art. 10 quater del Regolamento) utilizzando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile. In caso di accoglimento parziale del reclamo l'Ufficio Gestione Reclami dovrà informare il reclamante della possibilità di rivolgersi all'Ivass prima di adire l'Autorità Giudiziaria. In caso di collaborazione con altro intermediario, ex art. 22 DL 179/2016, l'esito del reclamo viene comunicato al reclamante dall'Intermediario Competente, avendo cura di trasmettere opportuna riscontro anche all'intermediario collaboratore.

REGISTRAZIONE DEI RECLAMI

Ai sensi dell'art. 5 che introduce l'art. 10 quater del Regolamento, l'Ufficio Gestione Reclami deve provvedere ad annotare il reclamo nell'apposito Registro Reclami, strutturato in linea con l'Allegato 1 del Regolamento Isvap 24/2008. Nel caso in cui la gestione del reclamo sia di competenza di altro Intermediario Competente, in virtù di una collaborazione ai sensi dell'art. 22 DL 179/2016 l'annotazione nel Registro è effettuata a cura dell'Intermediario Competente. Annualmente il designato della gestione dei reclami deve compilare il

prospetto statistico secondo la struttura di cui all'Allegato 4 del Regolamento 24/2008 che prevede la compilazione di 3 tabelle:

4.1. Tabella generale: numero dei reclami, valore economico, output correlati;

4.2. Tabella reclami rc auto;

4.3. Tabella caratteristiche dei soggetti reclamanti.

La compilazione del prospetto statistico è dovuta anche nel caso in cui l'annotazione nel Registro venga eseguita dall'Intermediario Competente in virtù della collaborazione ex art. 22 D.L. 179/2016.

ANALISI DEI RECLAMI

In un'ottica di revisione delle procedure e dell'adozione delle adeguate misure correttive di intervento l'Ufficio Gestione Reclami, con cadenza annuale, esegue un'analisi dei riscontri derivanti dal registro statistico e riferisce al Consiglio di Amministrazione.

REVISIONE DELLA PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il Consiglio di Amministrazione sulla base dell'analisi periodica di cui al precedente punto 5 aggiorna le procedure per la gestione dei reclami (art. 5 che introduce l'art. 10 bis del Regolamento).

Il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o all'impresa di assicurazione. La funzione è gestita dall'Ufficio Gestione Reclami di Lettera Insurance Broker s.r.l.

La funzione della gestione reclami non è esternalizzata.

Qualora il reclamo sia inoltrato all'intermediario può essere inviato con le seguenti modalità a uno dei seguenti recapiti:

posta ordinaria / raccomandata inviata a:

Lettera Insurance Broker s.r.l.

Via Pietro Micca, 3 – 10121 Torino

posta elettronica: info@letterainsurancebroker.com

posta elettronica certificata: letterainsurancebroker@pec.it

L'intermediario è tenuto a dare risposta scritta entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno inoltre la possibilità, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di legge (45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo da parte dell'intermediario), di rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, via del Quirinale 21 00187 Roma (fax: 06-42133206, pec: ivass@pec.ivass.it, Info su: www.ivass.it), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente. L'informativa è integrata con la procedura per la presentazione dei reclami in caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012.

PRODUCT OVERSIGHT & GOVERNANCE

(Regolamento UE 2017/2359)

POG

DEL DISTRIBUTORE ASSICURATIVO



INDICE

- A. Mappatura della rete distributiva agenziale
- B. Collaborazioni orizzontali
- C. Imprese per le quali è svolta l'attività assicurativa
- 1. Premessa e scopo del documento
- 2. Approvazione del POG del distributore
- 3. Destinatari del POG del distributore
- 4. Scopo dei meccanismi di distribuzione e di riesame dei prodotti
- 5. Acquisizione di informazioni dalla compagnia sui prodotti assicurativi, sul target market e sulla politica di distribuzione
- 6. Il mercato di riferimento effettivo
- 7. Definizione della strategia distributiva
- 8. Raccolta delle informazioni del Cliente
- 9. Disciplina dei flussi informativi verso la rete distributiva dell'Broker
- 10. Monitoraggio dell'attività distributiva e dei flussi informativi
- 11. Rapporti di collaborazione orizzontale
- 12. Archiviazione della documentazione
- 13. Revisione del POG del distributore e dei meccanismi di distribuzione
- All. 1 – Documento sui Meccanismi di distribuzione
- All. 2 – Registro delle comunicazioni verso la Compagnia o il distributore emittente
- All. 3 – Registro delle revisioni POG / Documento sui Meccanismi di distribuzione

A. Mappatura della rete distributiva agenziale

Ruolo	Cognome	Nome	Numero Iscrizione RUI
Broker	Lettera	Gianfranco	B000
.....	Lettera	Gabriele	B000
Dipendente	Segato	Morena	
.....	Bessone	Alice	
Collaboratore	Ternullo	Marco	E000005678

B. Collaborazioni orizzontali

Compagnia di Assicurazione	Collaborazione Orizzonte	Sezione Collaboratore
Accelerant Insurance Europe SA/NV	Colibri Italia s.r.l.	A
Aig Europe S.A.		Direzione Milano
Am Trust	Link s.r.l.	A
	Bridge Insurance Broker srl	B
	Assimedici s.r.l.	B
Sace	Assilogos s.r.l.	A
	Insurtech MGA Srl	B
Axa S.p.A.	Beltramo Assicurazioni s.n.c	A
Coface		
Credendo	Olimpia MGA s.r.l.	A
Versicherungen	Olimpia MGA s.r.l.	A
S2c S.p.A.	Damafin service s.r.l.	A
	Plurima Servizi Assicurativi s..rl.	B
Das Assicurazioni		Direzione
Arch insurance Company DAC	Dual S.p.A.	A
Europ Assistance	Beltramo Assicurazioni S.n.c.	A
Unipol Sai	Beltramo Assicurazioni S.n.c.	A
	Furguele S.r.l.	A
Generali S.p.A.	Agenzia di Ciriè	A
Groupama Assicurazioni	Beltramo Assicurazioni S.n.c.	A
HDI Assicurazioni	Assifid S.r.l.	B
Elba Assicurazioni	Galgano S.p.A.	A
	K&CO S.r.l.	A
Itas Mutua	Beltramo Assicurazioni S.n.c.	A
Lloyd's Insurance Company S.A.	Link s.r.l.	A
	MGA insurance broker s.r.l.	B
	Furness Insurance Services	A
	Bridge Insurance broker s.r.l.	B
	Innovaction S.r.l.	B
	Insurtech MGA Srl	A
Millenium Insurance	M3 Underwriting agency s.r.l.	A
Tokio Marine	Plurima Servizi Assicurativi s.r.l.	B
Reale Mutua	Plurima Servizi Assicurativi s.r.l.	B
Roland		Direzione
Uca Assicurazioni		Direzione
QBE Insurance Company	Victor insurance Italia	A
Das Assicurazioni		Direzione
Net Insurance S.p.A	Assifid S.r.l.	B
Met Life S.p.A.		Direzione
Milanese Assicurazioni	Bridge Insurance Company S.r.l.	B
Arag Assicurazioni	Insurtech MGA Srl	B
Squarelife	Insurtech MGA Srl	B
Siat Assicurazioni	Insurtech MGA Srl	B
Amissima Assicurazioni	Insurtech MGA Srl	B

1. Premessa e scopo del documento

La disciplina dei requisiti di governo e controllo del prodotto applicabile alle imprese di assicurazione e agli intermediari assicurativi deriva:

- a livello europeo, dal Regolamento Delegato (UE) 2017/2358 della Commissione del 21 settembre 2017 (di seguito “Regolamento Delegato POG”) che integra la direttiva (UE) 2016/97 del Parlamento europeo e del Consiglio;
- a livello nazionale, da quanto previsto dall’articolo 30-decies del CAP, introdotto dal decreto legislativo n. 68 del 2018 di recepimento della IDD e nel Regolamento IVASS n. 45 del 4 agosto 2020.

Nello specifico, la normativa europea prevede che i distributori “dispongano di meccanismi di distribuzione del prodotto comprendenti apposite misure e procedure per ottenere dal soggetto che realizza il prodotto assicurativo tutte le informazioni necessarie sui prodotti assicurativi che intendono offrire ai loro clienti e per comprendere pienamente tali prodotti”

L’intermediario iscritto nella sezione B del RUI (di seguito “Broker”),

attraverso l’adozione del presente documento (di seguito “POG del distributore”)

- definisce i meccanismi di distribuzione del prodotto che:
 - mirino ad evitare ed attenuare il pregiudizio per il Cliente;
 - supportino una gestione corretta dei conflitti di interesse;
 - garantiscano che gli obiettivi, gli interessi e le caratteristiche dei clienti siano debitamente tenuti in considerazione.

Inoltre, a seconda della complessità del prodotto e del livello di informazioni pubblicamente disponibili che possono essere ottenute, tenendo conto della natura del prodotto assicurativo e del rischio di pregiudizio per il consumatore ad esso connesso, nonché delle caratteristiche del mercato di riferimento e della natura, della portata e della complessità dell'attività che svolge:

- dispone apposite procedure per ottenere, dalla Compagnia, tutte le informazioni necessarie sui prodotti assicurativi che intendono offrire ai loro clienti e per comprendere pienamente tali prodotti;
- adotta strategia di distribuzione conforme alla strategia di distribuzione definita e al mercato di riferimento individuato dalla Compagnia;

- informa regolarmente la Compagnia riguardo alla propria esperienza con il prodotto assicurativo;
- fornisce a detti soggetti i dati necessari alla revisione del prodotto assicurativo e verifica che tali prodotti siano in linea con le esigenze, le caratteristiche e gli obiettivi del mercato di riferimento individuato dal soggetto che realizza prodotti assicurativi;
- determina intervalli appropriati per la revisione regolare dei meccanismi di distribuzione del prodotto - tenendo conto della dimensione, della portata e della complessità dei diversi prodotti assicurativi interessati - per garantire che gli stessi siano ancora validi e aggiornati e modificano, se del caso, tale strategia, in considerazione del risultato della revisione dei meccanismi di distribuzione del prodotto;
- informa la Compagnia e, se del caso, modifica la propria strategia di distribuzione per il prodotto assicurativo considerato non in linea, o eventualmente non più in linea, con gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche del mercato di riferimento individuato o nel caso in cui altre circostanze legate al prodotto possano arrecare danno al Cliente;
- fornisce alla Compagnia, su richiesta, le informazioni sulle vendite pertinenti, incluse, se del caso, le informazioni sui controlli regolari dei meccanismi di distribuzione del prodotto.

2. Approvazione del POG del distributore

Il Broker è responsabile della definizione, dell'attuazione e della revisione del POG del distributore e dei meccanismi di distribuzione dei prodotti assicurativi e ne verifica regolarmente il rispetto da parte dei destinatari.

3. Destinatari del POG del distributore

Il POG del distributore deve essere conosciuto ed osservato da tutti i soggetti che svolgono attività di distribuzione per conto del Broker:

- broker, così come individuati al sub paragrafo A.;
- dipendenti del broker, addetti all'attività di distribuzione all'interno dei locali dello stesso, così come individuati al sub paragrafo A.;
- collaboratori produttori o altri incaricati del broker, addetti all'attività di distribuzione anche all'esterno dei locali dello stesso, così come individuati al sub paragrafo A.;
- dipendenti o collaboratori di persona fisica iscritta nella sezione E, addetti all'attività di distribuzione all'interno o all'esterno dei locali dell'Broker, così come individuati al sub paragrafo A.;

- addetti all'attività di intermediazione di società iscritta nella sezione E, all'interno o all'esterno dei locali del broker, così come individuati al sub paragrafo A.;
- distributori che entrano in contatto con il contraente agendo in veste di intermediario proponente in rapporto di collaborazione con il broker, così come individuati al sub paragrafo B.

4. Scopo dei meccanismi di distribuzione e di riesame dei prodotti

La definizione, attraverso il POG del distributore, dei meccanismi di distribuzione e monitoraggio dei prodotti ha la finalità di:

- ottenere dalla Compagnia tutte le informazioni necessarie per comprendere e conoscere adeguatamente i prodotti da distribuire;
- valutare la compatibilità dei prodotti distribuiti con le esigenze e le richieste del Cliente;
- distribuire i prodotti ai Clienti che rientrano nel mercato di riferimento individuato dalla Compagnia;
- distribuire i prodotti solo quando ciò sia nell'interesse del Cliente;
- acquisire, prima della sottoscrizione del contratto, dal Contraente e, con riferimento alle polizze collettive, dall'Aderente, tutte le informazioni necessarie per valutarne l'appartenenza al mercato di riferimento o al mercato di riferimento negativo individuati dalla Compagnia;
- adottare procedure idonee a individuare il momento in cui il prodotto non risponda più agli interessi, agli obiettivi e alle caratteristiche del mercato di riferimento individuato dalla Compagnia;
- individuare circostanze relative al prodotto che aggravino il rischio di pregiudizio per il Cliente;
- effettuare verifiche periodiche dei prodotti distribuiti e della loro modalità distributiva;
- non distribuire prodotti assicurativi che appartengono al mercato di riferimento negativo individuato dalla Compagnia;
- distribuire i prodotti ai Clienti che non rientrano nel mercato di riferimento individuato a condizione che questi non appartengano al mercato di riferimento negativo e il prodotto corrisponda alle richieste e alle esigenze assicurative di quei Clienti e, sulla base della consulenza fornita prima della conclusione del contratto, sia adeguato;
- distribuire prodotti d'investimento assicurativi non complessi a Clienti che non rientrano nel mercato di riferimento individuato a condizione che il Cliente non appartenga al mercato di riferimento negativo e il prodotto corrisponda alle richieste e alle esigenze assicurative di quei Clienti e siano adeguati o appropriati;

- comunicare alla Compagnia la distribuzione di un prodotto assicurativo a Clienti che non appartengono al mercato di riferimento;
- assicurare che le informazioni acquisite siano trasmesse ai collaboratori dell'Broker addetti all'attività distributiva, ivi compresi i c.d. collaboratori di tipo orizzontale, al fine di prevenire pregiudizi ai Clienti e garantire che si tenga debitamente conto dei loro interessi, obiettivi e delle loro caratteristiche.

5. Acquisizione di informazioni dalla compagnia sui prodotti assicurativi, sul target market e sulla politica di distribuzione

L'Broker, prima dell'avvio della distribuzione, verifica che per ciascun prodotto assicurativo siano state ottenute dalla Compagnia tutte le informazioni necessarie per la stessa, ed in particolare:

- il processo di approvazione del prodotto;
- il mercato di riferimento o "Target Market Positivo" individuato ovvero la tipologia di clienti a cui è rivolto il prodotto;
- il mercato di riferimento negativo o "Target Market Negativo" individuato ovvero la tipologia di clienti per la quale il prodotto non è concepito e non risulta compatibile;
- la strategia distributiva del prodotto;
- le regole operative per la corretta distribuzione dei prodotti;
- le caratteristiche del prodotto, le informazioni sul profilo di rischio e sui costi del prodotto, l'orizzonte temporale raccomandato.

Inoltre, l'Broker:

- informa i propri collaboratori e gli intermediari proponenti in rapporto di collaborazione con l'Broker, del nuovo prodotto o del prodotto modificato e della relativa documentazione;
- si assicura che i propri collaboratori e gli intermediari proponenti in rapporto di collaborazione con l'Broker, abbiano compreso le caratteristiche del prodotto e le regole distributive.

Qualora il broker non dovesse ottenere le informazioni necessarie per la distribuzione si impegna a segnalarlo prontamente alla Compagnia, attraverso la funzione aziendale tempo per tempo indicata nella POG Policy della Compagnia medesima, riportando le segnalazioni effettuate all'interno di un Registro appositamente realizzato (All. 2).

6. Il mercato di riferimento effettivo

Prima dell'avvio della distribuzione di ogni nuovo prodotto assicurativo, ovvero in caso di modifica significativa di un prodotto assicurativo esistente, la Compagnia mette a disposizione dell'Broker le informazioni necessarie allo stesso per conoscere il mercato di riferimento individuato.

Il broker, attraverso il POG del distributore, si impegna a:

- adottare adeguate misure e procedure per assicurare che i prodotti assicurativi che intende distribuire e le relative strategie di distribuzione, siano coerenti con le esigenze, le caratteristiche e gli obiettivi del mercato di riferimento oltre che con la strategia distributiva individuata dalla Compagnia;
- identificare e valutare in modo appropriato la situazione e le esigenze dei clienti, al fine di garantire che gli interessi di questi ultimi non siano compromessi da pressioni commerciali ovvero da interessi dell'intermediario;
- individuare le ulteriori categorie di clienti ai quali il prodotto non può essere distribuito (mercato di riferimento negativo effettivo);
- comunicare alla Compagnia, prima della distribuzione del prodotto, il mercato di riferimento effettivo ed il mercato di riferimento negativo effettivo;
- riesaminare regolarmente i prodotti assicurativi distribuiti tenendo conto di qualsiasi evento che possa incidere significativamente sui rischi potenziali per il mercato di riferimento nonché della eventuale revisione del prodotto effettuata dal produttore, al fine di valutare almeno se il prodotto assicurativo resti coerente con le esigenze del mercato di riferimento effettivo e se la prevista strategia distributiva continui a essere appropriata;
- riconsiderare il mercato di riferimento effettivo e/o aggiornare le procedure e le misure adottate qualora rilevi di aver erroneamente identificato il mercato di riferimento effettivo per un prodotto assicurativo ovvero qualora il prodotto assicurativo non soddisfi più le condizioni del mercato di riferimento effettivo;
- comunicare al produttore l'eventuale individuazione di un nuovo mercato di riferimento effettivo in esito alla riconsiderazione di cui al punto precedente.

7. Definizione della strategia distributiva

L'Broker, in coerenza con la politica distributiva della Compagnia, è responsabile della definizione, dell'attuazione e della revisione della strategia di distribuzione del prodotto.

Nell'ambito della definizione della strategia distributiva l'Broker persegue le linee guida in materia di remunerazione e incentivazione così come stabiliti dalla "Politica in materia di remunerazione e incentivazione della Rete di vendita" della Compagnia,

applicandole in proporzione alla propria realtà organizzativa nei confronti dei propri collaboratori e dipendenti.

Le strategie di distribuzione eventualmente adottate dal Broker, purché coerenti con il mercato di riferimento e con le strategie suggerite dalla Compagnia, qualora differiscano da quelle della stessa, vengono riportate all'interno del "Documento sui Meccanismi di Distribuzione" (All. 1).

Qualora l'Broker o un suo collaboratore rilevi disallineamenti del prodotto assicurativo rispetto agli interessi, agli obiettivi e alle caratteristiche del mercato di riferimento individuato, nonché ogni circostanza idonea ad arrecare un danno al Cliente, l'Broker stesso si impegna ad informare tempestivamente la Compagnia, attraverso la funzione aziendale tempo per tempo indicata nella POG Policy della Compagnia medesima, per consentire l'esecuzione di adeguate azioni correttive, riportando le segnalazioni effettuate all'interno di un Registro appositamente realizzato (All. 2).

Nel caso in cui i potenziali danni o pregiudizi per i clienti afferiscano alla propria strategia distributiva, il Broker procede senza indugio a modificare la propria strategia di distribuzione per il prodotto assicurativo interessato.

8. Raccolta delle informazioni del Cliente

Il distributore offre consulenza al Cliente attraverso la raccolta di informazioni, la successiva verifica della coerenza o dell'adeguatezza del prodotto e fornendo la raccomandazione personalizzata, contenente i motivi per cui un particolare prodotto è idoneo a rispondere alle richieste ed esigenze del Cliente.

Il distributore si impegna a raccogliere e ad aggiornare nel tempo le informazioni necessarie per conoscere i bisogni e le caratteristiche della clientela attraverso l'utilizzo di un documento predisposto a tale scopo, realizzato dalla Compagnia oppure predisposto dal Broker medesimo, che verrà sottoscritto dal Cliente e che verrà opportunamente conservato ed archiviato in formato digitale e/o cartaceo.

Nell'ambito del "*demands and needs test*", il distributore chiede notizie al cliente sulle sue caratteristiche personali ed esigenze assicurative/previdenziali, che includono, ove pertinenti:

- età, stato di salute, attività lavorativa, nucleo familiare, situazione finanziaria ed assicurativa;
- aspettative in termini di copertura e durata del contratto, tenendo conto di eventuali coperture già in essere;
- tipo di rischio, caratteristiche e complessità del contratto offerto;

Con riferimento ai prodotti d'investimento assicurativi:

- la conoscenza teorica e l'esperienza pregressa rispetto a tali prodotti e ai mercati finanziari e assicurativi,
- gli obiettivi di investimento, la tolleranza al rischio, la capacità finanziaria e la capacità di sostenere le perdite.

Sulla base delle informazioni raccolte, i distributori forniscono al cliente informazioni oggettive sul prodotto e ogni elemento utile per consentirgli di prendere una decisione informata.

9. Disciplina dei flussi informativi verso la rete distributiva del Broker

Il POG del distributore, completo dell'All. 1, viene consegnato a tutti i soggetti che svolgono attività di distribuzione per conto dell'Broker, che lo sottoscrivono per accettazione.

Salvo che non vi provveda già la Compagnia, il Broker garantisce il tempestivo aggiornamento di ogni informazione contenuta nel POG del distributore in forma scritta (anche in formato elettronico).

Nel caso in cui un soggetto che svolge attività di distribuzione per conto dell'Broker sia abilitato esclusivamente al collocamento di determinati prodotti o categorie di prodotto, i flussi informativi che lo coinvolgono sono circoscritti a tali prodotti o categorie di prodotto.

I destinatari del POG del distributore sono tenuti a segnalare, sollecitamente, eventuali circostanze idonee a causare un mancato allineamento alle previsioni ivi riportate attraverso apposita comunicazione a mezzo PEC indirizzata a Broker.

Il Broker terrà conto di tali segnalazioni in fase di revisione del POG del distributore e dell'All. 1 e nell'adempimento degli obblighi di segnalazione alla Compagnia.

10. Monitoraggio dell'attività distributiva e dei flussi informativi

Il Broker monitora sistematicamente e nel continuo le attività di distribuzione di ciascun prodotto, al fine di:

- verificare che l'attività di distribuzione sia rivolta al mercato di riferimento individuato dalla Compagnia e non alle categorie di Clienti che rientrano nel mercato di riferimento negativo;

- verificare che l'eventuale distribuzione a Clienti che non rientrano nel mercato di riferimento sia realizzata a condizione che il Cliente non appartenga al mercato di riferimento negativo e il prodotto corrisponda alle richieste e alle esigenze assicurative del cliente e, sulla base della consulenza fornita prima della conclusione del contratto, sia adeguato;
- verificare che l'eventuale distribuzione prodotti d'investimento assicurativi non complessi a Clienti che non rientrano nel mercato di riferimento individuato dalla Compagnia, sia realizzata purché i Clienti non appartengano al mercato di riferimento negativo e tali prodotti corrispondano alle richieste e alle esigenze assicurative di quei Clienti e siano adeguati o appropriati;
- verificare la correttezza e l'efficacia dei meccanismi distributivi;
- evidenziare eventuali criticità derivanti dal monitoraggio delle attività descritte.

Il Broker trasferisce, senza ritardo, le informazioni concernenti la distribuzione dei prodotti dirette alla Compagnia attraverso la funzione aziendale tempo per tempo indicata nella POG Policy della Compagnia medesima, riportando le segnalazioni effettuate all'interno di un Registro appositamente realizzato (All. 2).

11. Rapporti di collaborazione orizzontale

L'Broker, in qualità di intermediario emittente, verifica che gli intermediari proponenti adottino una strategia distributiva coerente con quella individuata dalla Compagnia, con particolare riferimento al rispetto del Target Market di riferimento individuato dalla stessa per ciascun prodotto offerto.

Inoltre Il Broker si impegna a trasmettere:

- all'intermediario proponente, prima dell'avvio della distribuzione, le informazioni ricevute dalla Compagnia in merito alla strategia distributiva, al Target Market Positivo e al Target Market Negativo dei prodotti e alle caratteristiche tutte dei prodotti stessi;
- alla Compagnia, in occasione dell'avvio della distribuzione o in occasione di ogni modifica, il Target Market Effettivo e il Target Market Effettivo Negativo dell'intermediario proponente qualora questo sia diverso rispetto a quello comunicato dalla Compagnia nonché le eventuali vendite a clienti che non appartengono al mercato di riferimento dalla stessa individuato.

Il Broker si impegna inoltre ad adottare e comunicare al collaboratore ogni misura correttiva afferente alla distribuzione dei prodotti eventualmente a lui comunicata dalla Compagnia.

Si precisa che ogni comunicazione verso l'intermediario proponente, successiva alla consegna ed alla sottoscrizione del POG del distributore, avverrà in forma scritta (anche in formato elettronico).

12. Archiviazione della documentazione

I meccanismi di distribuzione e monitoraggio descritti e tutte le comunicazioni finalizzate a far comprendere pienamente i prodotti agli intermediari di cui si avvale l'Broker, sono opportunamente documentati e archiviati, anche attraverso i sistemi messi a disposizione dalla Compagnia, per poter essere esibiti su richiesta in caso di verifiche da parte della Compagnia o dell'Autorità di Vigilanza competente.

Tale documentazione è conservata fintanto che resti in vigore nel portafoglio dell'Broker almeno un contratto afferente ai prodotti oggetto di presidio.

13. Revisione del POG del distributore e dei meccanismi di distribuzione

Il Broker, con frequenza almeno annuale, sottopone il POG del distributore e i Meccanismi di distribuzione a revisione al fine di verificarne la validità e l'aggiornamento.

In caso di modifiche del quadro normativo oppure delle informazioni ricevute dalla Compagnia tali da creare un danno o un rischio di pregiudizio per il Cliente, l'Broker si impegna ad apportare, senza indugio, le modifiche correttive, anche in un tempo diverso a quello stabilito per la riesamina dei documenti.

Il POG del distributore e/o il Documento sui Meccanismi di distribuzione, eventualmente modificati a seguito della revisione degli stessi, verranno opportunamente consegnati in forma scritta e fatti sottoscrivere per accettazione.

L'attività di revisione verrà registrata in un apposito "Registro delle revisioni" (All. 3).

Firma per presa visione del Cliente

ESEMPIO

All. 1 – Documento sui Meccanismi di distribuzione

Nome del Prodotto	
Compagnia	
Elementi e caratteristiche principali	
Rischi	
Costi	
Target Market Positivo	
Target Market Negativo	
Strategia distributiva suggerita dalla Compagnia	
Strategia distributiva adottata	Es.: Non sono state adottate ulteriori o differenti strategie di distribuzione rispetto a quelle suggerite dalla Compagnia
Soggetti abilitati alla distribuzione	Es.: Tutti i soggetti abilitati alla distribuzione per conto dell'Broker

All. 2 – Registro delle comunicazioni verso la Compagnia o il distributore emittente

Nr.	Data invio	Prodotto	Destinatario	Motivo segnalazione	Mezzo di comunicazione adottato
1	00/00/0000	ABC	Compagnia XYZ	Es.: disallineamento del prodotto assicurativo rispetto agli interessi del mercato di riferimento individuato	Es.: Help Desk
2	00/00/0000	DEF	Distributore emittente	Es: circostanze che possono arrecare un danno al Cliente	Es.: PEC

All. 3 – Registro delle revisioni POG / Documento sui Meccanismi di distribuzione

Nr.	Data	Documento	Motivo della Revisione	Attività espletata ed eventuali modifiche apportate
1	00/00/0000	Es: Politica POG del distributore	Es.: modifica nei canali di diffusione delle informazioni	Es: estensione alle comunicazioni in formato elettronico
2	00/00/0000	Es: Documento sui Meccanismi di distribuzione	Es. variazione target market distributore	Es: specificazione target market effettivo

Regolamento UE 2024/1689 (AI Act) e della normativa italiana di recepimento (Legge 132/2026)

Informativa estesa sull'utilizzo di Sistemi di Intelligenza Artificiale

Con la presente, [Nome della Società/Studio] desidera informarLa in merito all'utilizzo di tecnologie di Intelligenza Artificiale Generativa (nello specifico, il modello **Gemini** fornito da Google) all'interno del proprio workflow di analisi contrattuale.

1. Finalità e Metodologia

Utilizziamo tale tecnologia esclusivamente come **strumento di supporto operativo** per l'analisi, la comparazione, l'estrazione di clausole e la sintesi di testi assicurativi. L'obiettivo è incrementare l'efficienza dei nostri processi interni e la velocità di risposta alle Sue richieste.

2. Procedura di "Human-in-the-Loop"

La validità del parere professionale fornito rimane in capo esclusivamente ai nostri esperti.

- **Supervisione umana:** Nessun output generato da Gemini viene trasmesso al cliente senza una revisione critica e una validazione da parte di un consulente umano qualificato.
- **Assunzione di responsabilità:** Il nostro studio assume la piena responsabilità professionale per la consulenza finale resa. L'IA non è, in alcun caso, considerata un consulente assicurativo autonomo o un sostituto del giudizio professionale umano.

3. Protezione dei dati e Privacy

In ottemperanza al Regolamento UE 2016/679 (GDPR), adottiamo le seguenti precauzioni:

- **Anonimizzazione:** Prima dell'elaborazione, i documenti vengono privati di ogni dato identificativo (es. nome, cognome, Codice Fiscale, indirizzo, estremi bancari) per garantire che Gemini non tratti dati personali identificabili.
- **Governance dei dati:** Utilizziamo configurazioni aziendali dell'IA che prevedono la non utilizzazione dei dati in input per l'addestramento o il miglioramento dei modelli (a seconda del piano di abbonamento in uso), garantendo la confidenzialità delle informazioni commerciali.

4. Limitazioni del sistema

Pur utilizzando strumenti di avanguardia, la tecnologia di IA generativa presenta margini di incertezza intrinseci (i cosiddetti fenomeni di "allucinazione" o imprecisione logica). Pertanto:

- Gli output dell'IA sono da considerarsi strumenti di ausilio alla lettura.
- Il documento finale da noi prodotto è l'unico documento che deve considerarsi facente fede ai fini della consulenza fornita.

5. Diritto di opposizione

Qualora Lei non desideri che i Suoi documenti siano analizzati con l'ausilio di tali tecnologie, La invitiamo a darcene comunicazione scritta all'indirizzo info@letterainsuranebroker.com

In tal caso, procederemo esclusivamente con l'analisi manuale tradizionale, restando fermi restando i nostri standard qualitativi.

FIRMA del Cliente per accettazione e presa visione AI

Per garantirLe la massima trasparenza sul metodo di lavoro, abbiamo integrato nell'analisi una check-list di verifica. Questo protocollo attesta che, sebbene ci avvaliamo di tecnologie avanzate di intelligenza artificiale per ottimizzare l'estrazione delle informazioni, ogni singola clausola è stata rivista e validata manualmente dal sottoscritto. La Sua protezione e la correttezza della Sua copertura sono la nostra priorità.

Fase di Verifica	Stato	Note
1. Anonimizzazione dati: Rimozione di tutti i dati identificativi sensibili prima dell'elaborazione.	✓	Dati protetti
2. Analisi Algoritmica (Gemini): Elaborazione preliminare per estrazione clausole e sintesi.	✓	Output generato
3. Verifica incrociata (Human-in-the-loop): Confronto puntuale tra i punti chiave dell'IA e il testo originale del contratto.	✓	Validato da esperto
4. Correzione ed Integrazione: Verifica finale della conformità delle clausole con la Sua situazione specifica.	✓	Validato da esperto
5. Supervisione Finale: Validazione ultima del consulente umano.	✓	Firmato digitalmente

Firma per presa visione check list AI

RICEZIONE DOCUMENTAZIONE PRE-CONTRATTUALE

Il contraente

dichiara di aver ricevuto e archiviato:

- L'allegato 3 (MUP)
- Il fascicolo informativo, il DIP, il DIP aggiuntivo e le condizioni di polizza
- La politica di gestione dei reclami

Firma per accettazione

In base alle normative vigenti il contraente dichiara di voler ricevere tutta la documentazione contrattuale e pre-contrattuale inerente alle polizze assicurative stipulate con la Lettera Insurance Broker s.r.l. mediante e-mail (fornita dal contraente stesso) o di visionare tali documenti al seguente link (<https://www.letterainsurancebroker.com/documenti-precontrattuali/>)

Le ricordiamo che potrà variare la sua preferenza in qualunque momento scrivendo una richiesta a info@letterainsurancebroker.com

Firma per accettazione



Document Details

Title	Documenti pre-contrattuali Lettera Insurance Broker s.r.l.
File Name	Allegato 3 MUP Luglio 2025.pdf, Questionario per la valutazione della coerenza .pdf, Informativa-Privacy-per-Attività-Offline.doc.pdf, MANDATO BROKERAGGIO 2025.pdf, Politica-gestione-reclami.pdf, POG DEL DISTRIBUTORE LETTERA INSURANCE BROKER.pdf, Regolamento UE 2024:1689 (AI Act) e della normativa italiana di recepimento (Legge 132:2026)..pdf, RICEZIONE DOCUMENTI.pdf
Document ID	9cb7af5f98664c1eaad73d28df524f4e
Fingerprint	92d44d4294d4568bf2fb8ec0aa2b00e0
Status	Draft

Document History

Document Created	Document Created by Gabriele Lettera (archivio@letterainsurancebroker.com) Fingerprint: 92d44d4294d4568bf2fb8ec0aa2b00e0	28 Apr 2021 04:57PM Europe/Rome
-------------------------	--	---------------------------------------