



Linee Guida in materia di conflitti di interesse  
nella realizzazione dei prodotti assicurativi e nell'esecuzione dei contratti - Italia

## Indice

<b>1. Introduzione .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Riferimenti normativi.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Relazioni con altre norme e documenti.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Definizione di Conflitto di Interesse.....</b>	<b>5</b>
<b>5. Individuazione e descrizione delle possibili fattispecie di conflitto di interesse.....</b>	<b>6</b>
5.1. Situazioni interne di Conflitto di interesse .....	6
5.2. Situazioni esterne di conflitto di interesse derivanti da Rapporti d'Affari.....	7
5.2.1 Partecipazioni.....	7
5.2.2 Rapporti di esclusiva .....	7
5.2.3 Remunerazione e incentivi economici.....	7
5.2.4 Strutturazione di prodotti assicurativi in collaborazione tra le Compagnie e l'Intermediario.....	8
5.2.5 Omaggi e benefici resi ai partner con cui l'impresa intrattiene rapporti d'affari .....	8
<b>6. Gestione dei conflitti di interesse .....</b>	<b>8</b>
6.1. Gestione dei conflitti di interesse interni.....	9
6.2. Gestione delle situazioni esterne di conflitto di interesse derivanti da Rapporti d'Affari	9
6.2.1 Partecipazioni.....	9
6.2.2 Rapporti di esclusiva .....	9
6.2.3 Remunerazione e incentivi economici.....	10
6.2.4 Strutturazione di prodotti assicurativi in collaborazione tra le Compagnie e l'Intermediario.....	10
6.2.5 Omaggi e benefit resi ai partner con cui l'impresa intrattiene rapporti d'affari.....	11
<b>7. Misure relative all'organizzazione interna per la gestione dei conflitti di interesse</b>	<b>12</b>

## 1. Introduzione

**CNP Assurances S.A.** e **CNP Caution S.A.**, Rappresentanze Generali per l'Italia, (di seguito anche "CNP" o le "Compagnie"), sono Società di diritto francese costituite in forma di Société Anonyme, equivalente a una Società per Azioni di diritto italiano.

Le Compagnie con sede in Francia sono autorizzate e sottoposte alla vigilanza dell'Autorità francese – Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution ("ACPR") e operano in Italia in regime di stabilimento.

Il presente documento si pone l'obiettivo di illustrare l'approccio che CNP ha adottato, con riferimento ai conflitti di interesse nella realizzazione dell'offerta e gestione ed esecuzione dei contratti di assicurazione proposti sul mercato italiano, a seguito del recepimento, nell'ordinamento giuridico italiano, della Direttiva UE 2016/97 sulla distribuzione assicurativa (di seguito anche "IDD") e dei relativi Regolamenti emanati dalle Autorità di Controllo.

Le Compagnie hanno implementato, in conformità al principio di proporzionalità, le disposizioni recentemente entrate in vigore tenendo conto della natura, delle dimensioni e delle proprie caratteristiche anche operative ("**Principio di Proporzionalità**").

In particolare, la normativa IDD prevede che l'impresa, nell'ambito dell'attività di distribuzione di prodotti assicurativi debba porre in essere disposizioni organizzative e amministrative efficaci al fine di **prevenire, individuare e gestire situazioni di conflitti di interesse** che potrebbero insorgere nell'ambito dei servizi offerti alla propria clientela. Ciò nel rispetto del citato Principio di Proporzionalità.

La Direttiva non definisce dettagliatamente quali siano le condizioni che determinano un conflitto di interessi, ma dispone che le Imprese di assicurazione adottino ogni misura appropriata **per identificare i conflitti di interesse**, che potrebbero insorgere tra Imprese - inclusi i dirigenti e i dipendenti - o qualsiasi persona direttamente o indirettamente coinvolta nella prestazione dei servizi assicurativi (anche sulla base di accordi di esternalizzazione), e i Clienti ovvero tra due Clienti o gruppi di Clienti al momento della prestazione di qualsiasi attività finalizzata alla gestione o distribuzione dei prodotti assicurativi.

In aggiunta, quando le disposizioni organizzative o amministrative adottate dall'Impresa di assicurazione 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, l'Impresa di assicurazione informa dettagliatamente il Cliente, in tempo utile prima della conclusione di un contratto di assicurazione, riguardo la natura generale e/o delle fonti di tali conflitti di interesse e delle misure a presidio.

Tali informazioni - che devono essere fornite preventivamente su supporto durevole - sono sufficientemente dettagliate, in considerazione delle caratteristiche dei Clienti, **per consentire a questi ultimi di prendere una decisione informata sulle attività di distribuzione assicurativa nel cui contesto sorge il Conflitto di interesse.**

Per mettere in atto disposizioni organizzative e amministrative efficaci, CNP deve:

- **individuare le circostanze che generano o potrebbero generare un conflitto di interesse** che possa ledere gli interessi di uno o più clienti;
- definire le procedure da seguire e le misure da adottare per **monitorare e gestire tali conflitti**;
- **informare dettagliatamente il Cliente** della natura generale e/o delle fonti di tali conflitti, qualora i presidi predisposti per la gestione delle fattispecie di conflitto individuate non siano sufficienti ad assicurare con ragionevole certezza che il rischio di nuocere agli interessi dei clienti sia evitato;
- **registrare, ove ritenuto necessario, le casistiche** che nella ideazione, realizzazione o distribuzione dei prodotti facciano sorgere un conflitto di interesse che rischia di ledere gli interessi di uno o più Clienti.

Nell'ordinamento giuridico italiano la disciplina comunitaria sui conflitti di interesse trova attuazione nell'art. 119-bis del Decreto Legislativo n. 209/2005 (di seguito "C.A.P.") e nel Regolamento IVASS n. 41/2018 recante disposizioni in materia di informativa, pubblicità e realizzazione dei prodotti assicurativi.

Il presente documento si propone, più in particolare, nell'ottica sopra indicata, di illustrare le tipologie di conflitti di interesse connesse alle attività dell'Impresa, nonché le misure adottate al fine di prevenire i Conflitti di interesse e di gestire quelle fattispecie suscettibili di arrecare pregiudizio ai Clienti.

## 2. Riferimenti normativi

- Direttiva UE 2016/97 sulla distribuzione assicurativa (Considerando 39; 57):
  - Art. 27 "Prevenzione dei conflitti di interesse";
  - Art. 28 "Conflitti di interesse".
- Regolamento Delegato (UE) 2017/2359 della Commissione del 21 settembre 2017 che integra la Direttiva (UE) 2016/97 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i requisiti in materia di governo e controllo del prodotto per le Imprese di assicurazione e i distributori di prodotti assicurativi:
  - Capo II – Requisiti in materia di Governo del Prodotto per i distributori di prodotti assicurativi;
  - Capo III – Requisiti in materia di Governo del Prodotto per i soggetti che realizzano di prodotti assicurativi.

- Regolamento IVASS n. 41/2018:
  - Art. 35 "Conflitti di interesse nella realizzazione ed esecuzione dei contratti di assicurazione".
- Regolamento IVASS n. 45/2020:
  - Art. 6 "Mercato di riferimento";
  - Art. 7 "Processo di approvazione del prodotto".

### 3. Relazioni con altre norme e documenti

Le presenti Linee Guida sono definite in coordinamento con altre regole stabilite nell'ambito del Gruppo CNP in ottemperanza sia alla normativa concernente lo sviluppo di prodotti di protezione, sia ad altre disposizioni di carattere generale.

Esse integrano, in via esemplificativa, le regole di comportamento che il personale è tenuto ad osservare in virtù delle normative vigenti, dei contratti di lavoro, delle procedure interne, nonché del Codice di Comportamento e della Politica sugli omaggi e benefit ("**Gift&Hospitality**") delle Compagnie.

Le presenti indicazioni definiscono i principi e gli indirizzi operativi ai quali CNP intende uniformare la realizzazione dei prodotti di protezione ed esecuzione dei contratti.

Questo documento sarà oggetto di aggiornamento su base continuativa per tenere conto, da un lato, dell'evoluzione della struttura organizzativa di CNP e della propria rete distributiva, dall'altro lato, di eventuali innovazioni normative.

Qualsiasi modifica rilevante apportata al presente documento sarà debitamente comunicata al personale e ai distributori.

### 4. Definizione di Conflitto di Interesse

Il segmento di business in cui opera CNP è principalmente quello dei contratti di protezione della persona.

I prodotti commercializzati sono prevalentemente polizze collettive di protezione della persona, in forma di "**Creditor Protection Insurance**" ("**CPI**"), cioè polizze a copertura dei rischi legati alla persona e connessi a mutui e finanziamenti, un segmento che è stato negli ultimi anni oggetto di numerosi interventi legislativi e regolamentari con l'obiettivo dichiarato dalle Autorità di controllo di intervenire, fra l'altro, a disciplinare i profili del Conflitto di interesse, primariamente delle banche distributrici, oltre che incrementare la trasparenza e il livello di servizio per gli assicurati.

Analoghe forme di copertura sulla persona vengono offerte a protezione del reddito, in forma di "**Income Protection**" e, pertanto, slegate dalle operazioni di mutuo o finanziamento.

Le presenti Linee Guida sono applicabili anche ad altre ed eventuali tipologie di business afferenti.

Le situazioni di Conflitto di interesse rappresentano quelle circostanze nelle quali, al momento della ideazione e realizzazione del prodotto, della proposizione o vendita della polizza e nel corso del contratto, incluso il momento della gestione dell'eventuale sinistro, l'interesse del Cliente potrebbe essere danneggiato a vantaggio delle Compagnie di assicurazione stesse, ovvero degli intermediari.

Alla luce degli interventi messi in atto da CNP sui propri processi di creazione dei prodotti, di vendita e assunzione, e di gestione dei sinistri, si è valutato che l'ambito in cui si possa realizzare conflitto di interesse sia attualmente per lo più circoscritto ai rapporti di esclusiva e alla remunerazione delle reti.

## 5. Individuazione e descrizione delle possibili fattispecie di conflitto di interesse

CNP, sulla base delle attività svolte, ha identificato in via del tutto esemplificativa e non esaustiva alcune principali macro-tipologie di conflitti di interesse, di seguito indicate.

- **Le situazioni interne di Conflitto di interesse**, che a loro volta possono verificarsi nell'ambito delle seguenti attività:
  1. remunerazione e incentivazione di dipendenti, collaboratori e quadri direttivi;
  2. situazioni soggettive di dipendenti, collaboratori e quadri direttivi.
- **Le situazioni esterne di Conflitto di interesse** derivanti da Rapporti d'Affari, che coinvolgono i partner commerciali (distributori), e per le quali CNP assume una responsabilità diretta nei confronti dei contraenti delle polizze, si possono presentare nei seguenti ambiti:
  1. partecipazioni;
  2. rapporti di esclusiva;
  3. schemi di remunerazione per la rete di vendita;
  4. strutturazione di prodotti assicurativi in collaborazione con CNP;
  5. omaggi e benefit resi ai partner con cui CNP intrattiene rapporti d'affari.

### 5.1. Situazioni interne di Conflitto di interesse

La Remunerazione ed incentivazione di dipendenti, collaboratori e quadri direttivi può ingenerare situazioni di Conflitto di interesse a danno del Cliente, ciò in particolar modo quando CNP dispone di personale addetto alla vendita. Oltre al personale addetto

alla vendita - più in generale - sistemi di remunerazione fondati su incentivi legati al raggiungimento di meri obiettivi di fatturato a breve termine, slegati da obiettivi legati al livello di conformità ovvero dal livello di soddisfazione del Cliente, possono portare a situazioni di conflitto di interesse anche in altre aree aziendali, quali, a mero titolo esemplificativo, lo sviluppo dei prodotti, tanto in termini di wording, che di pricing degli stessi, la gestione dei sinistri, il contenzioso ed i reclami, ecc..

Un ulteriore aspetto di situazione interna di Conflitto di interesse può verificarsi a causa della posizione soggettiva di dipendenti, collaboratori o quadri direttivi rispetto ad un affare, una transazione o una qualsiasi operazione.

Spesso queste situazioni possono portare ad indebiti vantaggi per il Cliente a danno di CNP - si pensi, ad esempio, alla liquidazione "favorevole" di un sinistro, dovuta al rapporto di parentela tra l'addetto alla liquidazione di CNP e il Cliente - non possono escludersi casi in cui queste situazioni volgano a danno del Cliente, si pensi, ad esempio, ad un reclamo pienamente fondato nei confronti di un intermediario, che viene ignorato da CNP in ragione del rapporto di amicizia o di parentela di un dipendente della stessa con l'Intermediario in questione.

## 5.2. Situazioni esterne di conflitto di interesse derivanti da Rapporti d'Affari

### 5.2.1 Partecipazioni

CNP non ha - allo stato - alcun rapporto di partecipazione rilevante con i Distributori che promuovono le polizze, né con società o gruppi di cui gli stessi facciano parte.

Le Compagnie operano solo sulla base di accordi commerciali per la distribuzione dei propri prodotti (rapporti d'affari).

### 5.2.2 Rapporti di esclusiva

L'esistenza di accordi per la distribuzione in esclusiva configura un Conflitto di interesse principalmente per l'intermediario che effettua la distribuzione.

### 5.2.3 Remunerazione e incentivi economici

In base all'articolo 17, par. 3 della Direttiva IDD l'Intermediario non riceve compensi o non offre un compenso ai suoi dipendenti e collaboratori, non ne valuta le prestazioni in modo contrario al loro dovere di agire nel migliore interesse dei Clienti.

L'Intermediario pertanto:

- definisce i criteri per valutare se gli incentivi corrisposti o percepiti abbiano ripercussioni negative sulla qualità del servizio offerto al Cliente;
- opera ed agisce in modo onesto, equo e professionale nel rispetto del miglior interesse del Cliente.

La normativa IDD considera incentivi che possono causare danni al Cliente, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- incentivi che inducono l'intermediario ad offrire o raccomandare un prodotto o servizio assicurativo, malgrado sia in grado di offrire un prodotto o un servizio assicurativo diverso che soddisfi maggiormente le necessità e le esigenze del Cliente;
- incentivi basati solo su criteri commerciali quantitativi che non tengono conto degli elementi qualitativi (es. qualità del servizio offerto al Cliente);
- valore di incentivo sproporzionato rispetto al valore del prodotto fornito e della qualità del servizio offerto in relazione al prodotto;
- incentivi pagati in anticipo per prodotti per cui non sono previsti meccanismi di rimborso appropriato in caso di cessione o riscatto preventivo.

La Direttiva UE 2016/97 del Parlamento Europeo e del Consiglio definisce il compenso per l'attività di distribuzione nel modo seguente:

*"compenso: qualsiasi commissione onorario spesa o altro pagamento inclusi altri benefici economici di qualsiasi tipo o qualunque altro vantaggio o incentivo finanziario o non finanziario offerti o forniti in relazione ad attività di distribuzione assicurativa"*.

La definizione include pertanto qualsiasi forma di trattamento economico o di altra natura che possa costituire una remunerazione o un vantaggio per l'Intermediario.

#### 5.2.4 Strutturazione di prodotti assicurativi in collaborazione tra le Compagnie e l'Intermediario

Una potenziale situazione di conflitto d'interesse è costituita dalla collaborazione tra le Compagnie di assicurazione "**Manufacturer**" e gli Intermediari "**Co-Manufacturer**", poiché se è vero, da un lato, che la collaborazione dell'Intermediario, che ha un rapporto maggiormente assiduo con la Clientela può volgere a beneficio della stessa, garantendo l'individuazione dei bisogni e delle esigenze assicurative, è vero anche che tra i due Co- Manufacturer si potrebbe creare un allineamento di interessi a potenziale danno del Cliente stesso.

#### 5.2.5 Omaggi e benefici resi ai partner con cui l'impresa intrattiene rapporti d'affari

L'offerta di omaggi, benefit e "ospitalità" a favore, ad esempio degli Intermediari può, ove non correttamente disciplinata, pregiudicare l'indipendenza di giudizio dello stesso nell'interpretare al meglio i bisogni ed esigenze della Clientela.

## 6. Gestione dei conflitti di interesse

## 6.1. Gestione dei conflitti di interesse interni

Per quanto riguarda la Remunerazione e incentivazione di dipendenti, collaboratori e quadri direttivi CNP ha adottato politiche idonee ad evitare, di norma l'ingenerarsi di specifiche situazioni di conflitto d'interesse.

CNP non effettua vendita diretta, pertanto non dispone di personale addetto a tale compito e, quindi, eventuali incentivi al personale sono legati ai risultati complessivi conseguiti dall'impresa.

CNP ha adottato una procedura specifica che prevede la dichiarazione periodica delle situazioni esistenti, nonché, qualora la situazione dovesse insorgere ex novo rispetto ad un determinato affare o transazione o, più in generale, qualsiasi operazione. Pertanto, in capo al dipendente, collaboratore o quadro direttivo, vi è l'obbligo di dichiarare tempestivamente tali situazioni alla Funzione Compliance, così da permetterne la puntuale gestione.

## 6.2. Gestione delle situazioni esterne di conflitto di interesse derivanti da Rapporti d'Affari

### 6.2.1 Partecipazioni

Le Compagnie non hanno - allo stato - alcun rapporto di partecipazione rilevante con i Distributori che promuovono le polizze, né con società o gruppi di cui gli stessi facciano parte.

CNP opera solo sulla base di accordi commerciali per la distribuzione dei propri prodotti (rapporti di affari).

### 6.2.2 Rapporti di esclusiva

CNP ha sottoscritto accordi per la distribuzione in esclusiva. Tali rapporti sono stati in alcuni casi instaurati prima dell'entrata in vigore della normativa IDD, in altri casi nei mesi successivi.

A tal proposito si è verificato che la remunerazione sia sostanzialmente in linea con quella prevista nel mercato per accordi consimili.

Negli accordi con i partner che operano in esclusiva sono previsti *service level agreement* (c.d. "**SLA**"), che tengono in dovuto conto gli aspetti di soddisfazione del Cliente e l'applicazione di penali in caso di mancato raggiungimento dei predetti livelli target di servizio.

Per ciascun accordo in esclusiva sono istituiti, stabilmente, Comitati di Supervisione Prodotti e Distribuzione, che si riuniscono periodicamente e che verificano non tanto e non soltanto i risultati raggiunti in termini di sviluppo commerciale e andamento

tecnico, ma anche eventuali problematiche legate al servizio reso alla Clientela (andamento dei reclami, tipologia e tempistica dei recessi, continuità del servizio, ecc.).

### 6.2.3 Remunerazione e incentivi economici

CNP si è dotata di linee guida in materia retributiva che stabiliscono principi atti a garantire che gli schemi di remunerazione e incentivi adottati per le reti distributive non siano mai contrapposti al miglior interesse del Cliente.

Alla data di redazione delle presenti Linee Guida, le Compagnie remunerano la propria rete principalmente con l'erogazione di provvigioni che sono proporzionate ai premi incassati.

I livelli provvigionali sono in linea con il mercato e coerenti con l'impegno delle Reti nel formare il proprio personale addetto alla distribuzione al fine fornire agli Assicurati un servizio adeguato ed un'assistenza continuativa ed efficace.

Gli accordi di esclusiva consentono alle Parti di effettuare piani di distribuzione a medio-lungo termine, che hanno certamente ricadute positive per l'attività commerciale dei partner, ma anche per i Clienti, poiché consentono la negoziazione di condizioni standardizzate, a condizioni di favore, che possono essere mantenute in maniera maggiormente stabile nel tempo.

Inoltre, possono essere riconosciute delle sovra-commissioni anche nel caso in cui gli obiettivi vengano raggiunti in un esercizio precedente o successivo a quello definito, al fine di non indurre il Distributore ad una vendita orientata al raggiungimento di specifici volumi entro date definite.

Sono previsti - come illustrato nel precedente paragrafo - service level agreement con l'applicazione di penali.

CNP monitora il portafoglio e i livelli commissionali per verificare che i sistemi di incentivazione in uso non costituiscano elemento di potenziale danno per i Clienti, né abbiano altri effetti distorsivi.

### 6.2.4 Strutturazione di prodotti assicurativi in collaborazione tra le Compagnie e l'Intermediario

CNP non ha - allo stato - alcun accordo per la strutturazione di prodotti in collaborazione con le reti distributive.

CNP al fine dell'individuazione, prevenzione e gestione dei conflitti di interesse potenziali ha definito e adottato delle misure organizzative, amministrative e procedurali di seguito descritte.

Nell'ambito di alcuni accordi di distribuzione e in relazione ad ogni specifico prodotto, CNP ha organizzato un apposito Comitato di Supervisione Prodotti e Distribuzione volto:

- a) monitorare l'andamento del rapporto in termini quantitativi e qualitativi (ivi incluso, a titolo esemplificativo, l'andamento dei recessi e dei reclami);
- b) concordare specifiche azioni di *remediation*, anche ai sensi e per gli effetti dell'IDD, in caso di parametri
- c) qualitativi dell'attività distributiva risultati insoddisfacenti;
- d) concordare la pianificazione, il rilascio, le integrazioni ai prodotti condivisi, valutando gli eventuali impatti sul Business Plan;
- e) anticipare e risolvere qualsiasi questione creatasi in relazione allo svolgimento dell'accordo distribuzione, verificandone l'aderenza alle disposizioni normative vigenti e garantendone, altresì, la revisione critica da parte di tutte le aree interessate.

Il Comitato Prodotti opera nei limiti della cornice fissata all'interno degli accordi di distribuzione che li prevedono.

Tra i compiti assegnati al Comitato rientra il Monitoraggio, il cui significato identifica principalmente l'obbligo di verificare e adottare nel continuo tutte le misure atte a garantire non solo che il prodotto sia distribuito al mercato di riferimento inizialmente individuato ma che anche la strategia distributiva adottata continui ad essere coerente con il medesimo Target Market, in linea con le disposizioni della IDD.

A quest'obbligo si aggiunge l'opportunità di condividere periodicamente i risultati della partnership allo scopo di valutarne gli scostamenti rispetto agli impegni sottoscritti dalle parti.

A tal fine saranno fondamentali gli scambi costanti e continui di flussi informativi con i propri distributori, così come previsto in particolare dall'attuale panorama normativo.

Più nello specifico il monitoraggio si focalizzerà soprattutto sulla coerenza tra Target Market e prodotti e sulla qualità della vendita ed in generale del servizio. In questo senso le numeriche riguarderanno a titolo esemplificativo ma non esaustivo i recessi a 60 gg, le polizze vendute fuori *Target Market*, i reclami ricevuti, le visite ispettive, nonché altre evidenze specifiche utili allo scopo.

#### 6.2.5 Omaggi e benefit resi ai partner con cui l'impresa intrattiene rapporti d'affari

La Policy *Gift&Hospitality* consente l'offerta di omaggi, regali o altri *benefit* ai partners e controparti con i quali vi sono rapporti d'affari effettivi, ponendo però i limiti indicati nel documento di riferimento.

## 7. Misure relative all'organizzazione interna per la gestione dei conflitti di interesse

A titolo esemplificativo, si segnalano le principali misure organizzative aziendali adottate al fine di non recare pregiudizio agli interessi del contraente:

- a) definizione di compiti, responsabilità e regole di condotta, disponendo in particolare che le funzioni titolari di una fase di processo o di un intero processo potenzialmente idoneo alla generazione di conflitti siano attribuite a strutture (e quindi a responsabili) distinti;
- b) procedure organizzative e informatiche per assicurare il corretto svolgimento dell'attività distributiva, nel rispetto dell'interesse del cliente;
- c) una gestione dei reclami strutturata in modo da assicurare che l'analisi delle contestazioni presentate dai clienti venga svolta da personale estraneo all'operatività, assicurando in tal modo un giudizio indipendente;
- d) una politica sugli omaggi e sui benefici che ne definisce i limiti e le condizioni per l'accettazione o la concessione.