

# *Politica in materia di incentivi*

SWISS LIFE GLOBAL SOLUTIONS

La presente Politica in materia di incentivi disciplina la remunerazione e le provvigioni che Swiss Life applica nei confronti dei suoi distributori. Swiss Life distribuisce i suoi contratti di assicurazione sulla vita servendosi di una molteplicità di canali:

1. distribuzione diretta: un gruppo di responsabili delle vendite alle dipendenze di Swiss Life (Liechtenstein) AG
2. distribuzione esterna: una rete di intermediari assicurativi abilitati (broker)

Scopo della presente Politica è assicurare la conformità ai requisiti previsti dalla direttiva europea sulla distribuzione assicurativa (IDD), da applicare ai rapporti commerciali con i contraenti residenti nel SEE. Vi vengono altresì definiti gli incentivi percepiti da distributori e soggetti che effettuano il passaparola per contratti sottoscritti con residenti di Paesi non appartenenti al SEE.

Tutti i distributori di Swiss Life, interni ed esterni, sono tenuti a conformarsi alla normativa applicabile in materia di vendita di polizze assicurative Swiss Life. In particolare, Swiss Life e i suoi distributori devono garantire che:

1. gli incentivi sulle vendite non abbiano un'influenza diretta o indiretta sui prodotti raccomandati ai clienti
2. le provvigioni sulla vendita di assicurazioni Swiss Life non siano basate unicamente su criteri quantitativi, ma includano anche criteri qualitativi
3. gli incentivi versati ai distributori siano proporzionali e non superino il valore del prodotto e servizio forniti al contraente. Gli incentivi versati nel corso della durata del contratto corrispondano al servizio fornito al cliente
4. le provvigioni non vengano versate solamente al momento della vendita (stipula del contratto)
5. esista un meccanismo per recuperare le provvigioni versate in caso di estinzione anticipata dei contratti di assicurazione
6. non esistano strutture provvigionali che aumentino proporzionalmente al crescere dei volumi di vendita

L'intento della presente Politica è garantire che tutti i soggetti coinvolti nel processo di vendita dei prodotti Swiss Life si comportino con onestà, equità e professionalità nel migliore interesse dei clienti.

## *1. Canali di distribuzione di Swiss Life (Liechtenstein) AG («SLLIE»)*

- Distribuzione diretta

La remunerazione dei responsabili delle vendite di SLLIE si compone di:

- uno stipendio fisso
- un bonus annuale basato sulle provvigioni generate
- elementi quantitativi:
  - conformità con l'intera normativa applicabile (nazionale e sovranazionale) della giurisdizione di riferimento della vendita
  - soddisfazione della clientela
  - qualità delle domande presentate a Swiss Life
  - per i clienti residenti nel SEE: qualità della consulenza iniziale e continuativa fornita ai contraenti
  - osservanza di tutte le istruzioni del gruppo Swiss Life e di Global Private Wealth, tra cui a mero titolo di esempio le istruzioni e le politiche di sottoscrizione antiriciclaggio
  - lavoro di squadra
  - completamento della formazione prevista dalla legge e da Swiss Life

- reclami e controversie legati alle assicurazioni vendute dal relativo responsabile delle vendite
- qualità delle domande inviate dai distributori esterni di competenza del relativo responsabile delle vendite
- altri elementi, come da GPS individuale

Il rapporto tra elementi quantitativi e qualitativi è determinato annualmente nel GPS di ciascun responsabile delle vendite.

- Distribuzione esterna

I distributori esterni di SLLIE che hanno in carico contraenti residenti nei Paesi del SEE e/o che operano in detti Paesi sono soggetti alla direttiva IDD. Il loro profilo è quello di un intermediario assicurativo, abilitato nel suo Paese di provenienza, autorizzati ad operare in altri Paesi del SEE, che ha certificato le proprie competenze come consulente nei Paesi dove esercita l'attività di distribuzione (Paese di provenienza o Paese in cui è autorizzato ad operare).

A seconda del Paese di residenza dei contraenti e/o del Paese in cui operano i distributori esterni, questi possono aver diritto a percepire incentivi da Swiss Life.

Ove ciò sia consentito dalla normativa locale, gli incentivi percepiti riflettono un servizio personalizzato fornito ai contraenti. Il servizio fornito al contraente viene valutato in termini di congruità e adeguatezza del prodotto venduto, nonché dell'assistenza continuativa fornita al contraente per la durata della polizza. Inoltre, il servizio viene valutato anche in base all'adeguatezza costante della polizza e dei suoi investimenti sottostanti, ad eventuali operazioni effettuate sulla polizza, nonché alla complessità degli aspetti fiscali, regolamentari e legali in cui si situano le assicurazioni sulla vita nel Paese di residenza del contraente. Gli obblighi del broker sono riportati nel contratto di mediazione sottoscritto con la società.

Laddove ciò sia consentito dalla normativa locale, per i contraenti residenti nel SEE gli incentivi versati ai distributori esterni consistono in uno dei seguenti elementi, o in una combinazione di più di uno dei seguenti elementi:

- un importo % o fisso a titolo di costi d'ingresso a livello di polizza
- un importo % o fisso a titolo di costi annuali a livello di polizza e/o
- un importo % o fisso a titolo di costi di riscatto al momento del riscatto

L'esatto ammontare dei costi e degli incentivi da versare a un distributore esterno è indicato nella documentazione di sottoscrizione della polizza e nelle relative schede sintetiche fornite al contraente.

I distributori esterni di SLLIE che hanno in carico clienti residenti al di fuori del SEE possono ricevere incentivi per i contratti procacciati a SLLIE sotto forma di:

- un importo % o fisso a titolo di costi d'ingresso a livello di polizza
- un importo % o fisso a titolo di costi annuali a livello di polizza e/o
- un importo % o fisso a titolo di costi di riscatto al momento del riscatto

- Soggetti che effettuano il passaparola e direttiva IDD

Le persone fisiche e giuridiche che procurano contratti a SLLIE attraverso il passaparola sono soggette alla normativa locale del loro Paese di residenza, che ne definisce l'ambito ed il campo di attività.

Per i contratti procurati a Swiss Life attraverso il passaparola, il cui contraente risieda in un Paese SEE, Swiss Life remunera il referente una tantum mediante un importo percentuale o fisso a titolo di diritti iniziali a livello di polizza.

La direttiva IDD non prevede particolari responsabilità in capo ai soggetti che effettuano il passaparola. I contratti procacciati in questo modo confluiscono nel canale della distribuzione diretta. Swiss Life non considera i soggetti che effettuano il passaparola alla stregua di distributori esterni. Costoro, tuttavia, hanno una serie di obblighi nei confronti di Swiss Life a seconda del tipo di contratto procacciato e del contratto di procacciamento sottoscritto con Swiss Life. Tutte le responsabilità e gli obblighi giuridici nei confronti dei clienti ricadono pertanto sul responsabile delle vendite competente di Swiss Life.

### 3. *Comitato di revisione della qualità della distribuzione*

È istituito un Comitato di revisione della qualità della distribuzione (CRQD), che passa regolarmente al vaglio la qualità dei distributori interni ed esterni, adotta delibere e applica eventuali sanzioni in merito alla qualità della distribuzione.

### 4. *Recupero*

La direttiva IDD riconosce ai clienti residenti nel SEE il diritto di recuperare gli incentivi versati ai distributori, qualora la consulenza fornita si sia rivelata erronea o il cliente sia insoddisfatto.

Nel caso di vendita diretta, il CRQD ha l'autorità e la responsabilità di esaminare la doglianza del cliente, nella forma presentata dal responsabile del Servizio giuridico, e di decidere se rimborsare al cliente le commissioni distribuzione, nonché di effettuare un recupero sulle provvigioni versate al responsabile delle vendite in questione. Qualora il responsabile delle vendite in questione sia ancora alle dipendenze di Swiss Life, il recupero si applica alle provvigioni da versare ad aprile dell'anno successivo alla delibera di recupero.

Nel caso in cui il responsabile delle vendite in questione non sia più un dipendente di Swiss Life al momento dell'applicazione del recupero, è responsabilità del CRQD decidere se pretendere il rimborso delle provvigioni versate dall'ex responsabile delle vendite con ogni mezzo idoneo individuato dal responsabile del Servizio giuridico.

Nel caso in cui, nell'ambito del servizio esterno, un contraente residente nel SEE abbia diritto al recupero della provvigione versata a un broker esterno (l'eventualità deve essere verificata dal CRQD), Swiss Life richiederà al distributore esterno di rimborsare la provvigione al suddetto contraente. Qualora il broker esterno non dia seguito alla richiesta di rimborsare la propria provvigione, Swiss Life procederà a sospendere tutte le provvigioni dovute in ragione dei contratti in corso e futuri del broker. Tale sospensione resterà in vigore almeno fino a quando non sia avvenuto il rimborso dell'intero importo dovuto al contraente; il CRQD può deliberare un prolungamento della sospensione delle provvigioni anche oltre tale data.

### 5. *Conflitti d'interesse*

Swiss Life attua una propria politica in materia di conflitti d'interesse, disponibile sul sito web di Swiss Life Global Solutions. Tutti i responsabili delle vendite sono tenuti a conformarvisi. In aggiunta alla politica sui conflitti d'interesse, il personale delle vendite di Swiss Life deve garantire l'osservanza dei seguenti requisiti al fine di evitare che sorgano conflitti d'interesse in relazione agli incentivi:

- il personale delle vendite deve servirsi sempre del rapporto di pre-valutazione di Swiss Life per individuare il prodotto più adatto al cliente. Il rapporto di pre-valutazione richiede un'analisi oggettiva della situazione del cliente in modo da poter individuare il prodotto più idoneo per il cliente
- il personale delle vendite deve seguire un minimo di 15 ore di formazione annue come stabilito dalla direttiva IDD
- tutti i colloqui di vendita vanno documentati in un promemoria sintetico di vendita a scopo di archiviazione

Swiss Life esige che i distributori esterni certifichino che è in vigore un'adeguata politica in materia di conflitti di interesse come stabilito nelle istruzioni per la gestione partner.

### 6. *Retrocessioni/provvigioni sul portafoglio*

Nell'ambito degli investimenti sottostanti al contratto, Swiss Life ha di volta in volta facoltà di ricevere un compenso dal gestore di tali investimenti, o in alternativa dal loro distributore. Tale remunerazione fa sì che (i) Swiss Life sia in grado di offrire una vasta scelta di sottostanti su cui investire; (ii) Swiss Life possa fornire su richiesta al contraente informazioni dettagliate sulle caratteristiche di tali sottostanti; (iii) sia possibile la gestione amministrativa e la rendicontazione di tali sottostanti unitamente allo sviluppo delle funzionalità informatiche del caso.

Swiss Life si adopera per migliorare la qualità dei propri servizi e per comportarsi con equità e professionalità e nel migliore interesse dei suoi contraenti.