

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 (Luxembourg) S.A. ovvero agenti esclusivi legati alla società
2. distribuzione esterna: una rete di intermediari assicurativi abilitati (broker e agenti non esclusivi)

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 ai valori 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. Global Private Wealth Solutions (“GPW”)

- Distribuzione diretta

La remunerazione dei responsabili delle vendite di GPW e dei suoi agenti esclusivi 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.

Contratti specifici con gli agenti esclusivi: gli agenti esclusivi sono distributori esterni vincolati a Swiss Life da un contratto di agenzia. In qualità di distributori esterni, sono soggetti alla totalità delle disposizioni della direttiva IDD e della normativa locale in materia di distribuzione assicurativa. A seconda del contratto di distribuzione sottoscritto con l'agente, la remunerazione dell'agente esclusivo segue uno dei due seguenti piani:

- una provvigione variabile legata ai contratti procacciati dall'agente esclusivo (inquadramento identico alla remunerazione di altri intermediari assicurativi)
- un importo fisso annuo di ingaggio più una provvigione variabile legata ai contratti procacciati dall'agente esclusivo, il cui ammontare è definito nello specifico contratto sottoscritto con l'agente esclusivo

- Distribuzione esterna

I distributori esterni di GPW 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 (broker o agente), 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 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. In oltre, 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 inerenti le assicurazioni sulla vita nel Paese di residenza del contraente. Gli obblighi dell'intermediario sono riportati nel contratto di mediazione sottoscritto con le società.

Laddove ciò sia consentito dalla normativa locale, per i contraenti residenti nel SEE gli incentivi versati ai distributori esterni consistono in uno de 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 GPW che hanno in carico clienti residenti al di fuori del SEE possono ricevere incentivi per i contratti procacciati a GPW 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 GPW attraverso il passaparola sono soggette alla normativa locale del loro Paese di residenza, che ne definisce l'ambito ed il campo d'attività.

Per i contratti procurati a Swiss Life attraverso il passaparola, il cui contraente risieda in un Paese SEE, Swiss Life remunera l'autore del passaparola 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.

- Consulenti commerciali e direttiva IDD

Swiss Life ha stipulato contratti con consulenti commerciali indipendenti. Questi ultimi non sono autorizzati alla vendita diretta e non sono pertanto soggetti alla normativa IDD. Tutti i consulenti commerciali sono autorizzati esclusivamente all'attività B2B. I contratti procacciati in questo modo confluiscono nel canale della distribuzione diretta.

Ai fini della distribuzione assicurativa, Swiss Life non considera i consulenti commerciali alla stregua di soggetti che operano mediante passaparola né di distributori esterni.

La remunerazione dei consulenti consiste in un importo fisso annuo di ingaggio più una provvigione variabile annua basata sulla performance, legata tra l'altro al volume totale dei contratti ottenuti ogni anno da Swiss Life in relazione alla rete distributiva messa a punto dal consulente commerciale.

2. *Global Employee Benefits Solutions* (“GEB”)

Global Employee Benefits genera proventi dalle seguenti fonti:

Fonti	Descrizione	Informazioni contrattuali
Premi di rischio	Margine assicurativo basato su tariffa e rapporto sinistro/premio	Tariffa citata nel contratto
Piano pensionistico	Commissione fissa per ciascun aderente	Espressamente citata nel contratto
	Commissione di apertura e/o rinnovo	Espressamente citata nel contratto
Polizze legate a fondi d'investimento	Diritti sui contributi pensionistici (%)	Espressamente citati nel contratto
	Diritti sulle attività in gestione (%)	Espressamente citati nel contratto
	Provvigioni sul portafoglio	Strategia pura sulle classi di quote (cioè, nessuna provvigione sul portafoglio) per i contratti nuovi/modificati, a meno di specifiche richieste da parte dei clienti
Attività generali	Diritti sui contributi pensionistici (%)	Espressamente citati nel contratto
	Diritti sulle attività in gestione (%)	Espressamente citati nel contratto
	Margine di investimento	Le condizioni per la spartizione discrezionale dei profitti sono menzionate nel contratto

- Distribuzione diretta

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

- uno stipendio fisso
- un bonus annuo discrezionale, deciso dal team direttivo di Swiss Life Global Solutions, di ammontare da stabilire in base ai seguenti criteri:
 - elementi quantitativi:
 - obiettivi finanziari (utile netto, proventi da diritti e commissioni, costi assoluti, premi lordi incassati, valore e margine dei nuovi contratti)
 - elementi qualitativi, stabiliti negli obiettivi dell'addetto alle vendite elencati nel suo GPS annuale:
 - key account management e gestione dei broker
 - progetti speciali volti a espandere l'offerta per rispondere ad esigenze della clientela e dei mercati
 - osservanza della normativa e delle istruzioni, tra cui a mero titolo di esempio la gestione dei rischi e i processi di conformità definiti nel GPS
 - lavoro di squadra
 - formazione
 - reclami e controversie legati alle assicurazioni vendute dal responsabile delle vendite di competenza
 - qualità delle offerte presentate dagli intermediari di competenza del relativo responsabile delle vendite

Il bonus annuo discrezionale concesso ai responsabili delle vendite si determina in base ad aspetti tanto quantitativi quanto qualitativi dei comportamenti da loro tenuti nell'ambito del processo di vendita. Il rapporto tra elementi qualitativi e quantitativi utilizzato per determinare l'ammontare del bonus annuo discrezionale è stabilito nella valutazione annuale di ciascun responsabile delle vendite.

Swiss Life deve garantire che il bonus annuale:

1. non abbia un'influenza diretta o indiretta sui prodotti raccomandati ai clienti
2. non sia basato unicamente su criteri quantitativi, ma anche su criteri qualitativi

Scopo 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.

- Distribuzione esterna

La matrice sottostante mostra un riepilogo degli incentivi versati ai distributori da Swiss Life:

Residenza del contraente	Residenza dell'intermediario	Abilitazione	Incentivi consentiti	Stato del distributore
Nell'UE/SEE	Nell'UE/SEE	Abilitato nel Paese del Contraente	Su premi e attività in gestione ricorrenti	Broker
		Non abilitato nel Paese del Contraente	Solo su premi ricorrenti	Soggetto che effettua il passaparola (distribuzione diretta a cura di SLGEB)
	Fuori dell'UE/SEE	Abilitato nel Paese del Contraente		
		Non abilitato nel Paese del Contraente		
Fuori dell'UE/SEE	Nell'UE/SEE	Abilitato nel Paese del Contraente		
		Non abilitato nel Paese del Contraente		
	Fuori dell'UE/SEE	Abilitato nel Paese del Contraente		
		Non abilitato nel Paese del Contraente		

GEB si assicura che tutti i broker siano abilitati nel loro Paese di provenienza e siano abilitati ad operare negli altri Paesi UE/SEE dove esercitano attività di vendita. Inoltre, GEB esige che i broker autocertifichino le proprie competenze come consulenti nei Paesi dove esercitano attività di distribuzione (sia nel Paese di provenienza sia nel Paese in cui è autorizzato ad operare).

Laddove ciò sia consentito dalla normativa locale, gli incentivi percepiti da un intermediario riflettono un servizio personalizzato fornito ai contraenti, in particolare in termini di congruità e adeguatezza del prodotto Swiss Life venduto, nonché di assistenza continuativa fornita ai contraenti per la durata del contratto, in particolare in termini di adeguatezza costante del contratto e degli investimenti sottostanti, nonché degli aspetti fiscali, regolamentari e legali inerenti le assicurazioni sulla vita nel Paese di residenza del contraente.

Nella matrice di cui sopra:

- “incentivi su premi ricorrenti” indica:
 - una provvigione (%) sui contributi pensionistici (a prescindere dal fatto che si sia investito in polizze legate a fondi d’investimento o in attivi generici)
 - una provvigione (%) sui premi di rischio
- “incentivi su attività in gestione” indica:
 - una provvigione (%) sulle attività in gestione (a prescindere dal fatto che si sia investito in polizze legate a fondi d’investimento o in attivi generici)

Non sono ammessi altri tipi di incentivi.

Gli incentivi versati ai distributori esterni sono computati nella determinazione complessiva dei costi fornita da GEB, insieme all’acquisizione e ad altre commissioni amministrative di cui GEB necessita per conformarsi ai tassi di attività commerciale e di redditività stabiliti dal gruppo 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.