

sara assicurazioni

Assicuratrice ufficiale
dell'Automobile Club d'Italia

Direzione Marketing Brand e Customer Relationship

Roma, 19 febbraio 2019

Prot. 10/2019/MB/es

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

e p.c. - AGLI AUTOMOBILE CLUB

LORO SEDI

Disciplina dei requisiti professionali degli intermediari assicurativi e riassicurativi ai sensi del Regolamento Ivass n. 40 del 2 agosto 2018.

La presente circolare annulla e sostituisce le precedenti nr.80/2018 (Sara Assicurazioni) e 78/2018 (Divisione Ala) con effetto dal 23 febbraio 2019.

Il Regolamento 40 del 2018 (di seguito, e anche nell'allegato, 'Regolamento') è entrato in vigore il 1° ottobre 2018; tuttavia le imprese e gli intermediari si adeguano alle disposizioni relative alla parte IV 'Formazione e Aggiornamento Professionale' entro il 23 febbraio 2019, ai sensi dell'art.107 del Regolamento stesso.

Il Regolamento ha la finalità di favorire il rafforzamento dei requisiti professionali dei soggetti che distribuiscono prodotti assicurativi. Tali requisiti sono conseguiti effettuando formazione e aggiornamento, obbligatori, finalizzati al conseguimento delle conoscenze, competenze e capacità necessarie a fornire consulenza professionale, a valutare la coerenza dei prodotti in relazione alle richieste e alle esigenze assicurative e previdenziali del contraente in un'ottica di protezione dello stesso, nonché ad assistere il contraente medesimo nella gestione del rapporto, sia in fase precontrattuale che contrattuale, a garanzia della piena ed effettiva osservanza da parte degli stessi delle regole di comportamento nei

DocuSigned by:

Andrea Pollicino

0C4024B6CF81450...

Sara Assicurazioni Spa
Sede legale: Via Po, 20, 00198 Roma
T +39 06 8475.1 F +39 06 8475223
Capitale sociale Euro 54.675.000 (i.v.)
Registro Imprese Roma e C.F. 00408780583

REA Roma n. 117033 P.IVA 00885091009.
Iscritta al numero 1.00018 nell'Albo
delle imprese assicurative. Capogruppo
del Gruppo assicurativo Sara, iscritto

all'Albo dei gruppi assicurativi al numero 001.
Impresa autorizzata all'esercizio
delle assicurazioni con DMICA 26.8.1925
(G.U. del 31.8.1925 n. 201).



DocuSigned by:

Paolo Bardi

80B58F09E81B4A7...

confronti dei contraenti e degli assicurati.

Sono tenuti all'obbligo di formazione:

- i dipendenti delle imprese direttamente coinvolti nella attività di distribuzione assicurativa o riassicurativa nonché gli addetti dei call center delle imprese, prima di intraprendere la attività
- gli addetti all'attività di intermediazione al di fuori dei locali dell'intermediario per il quale operano, ai fini dell'iscrizione nella sezione E del RUI
- gli addetti all'attività di intermediazione all'interno dei locali in cui l'intermediario opera, prima di intraprendere l'attività
- gli intermediari assicurativi a titolo accessorio, ai fini dell'iscrizione nelle sezioni E o F del registro
- gli addetti dei call center degli intermediari che se ne avvalgono, prima di intraprendere l'attività.

La formazione consiste nella partecipazione, nei 12 mesi antecedenti alla data di presentazione della domanda di iscrizione al RUI o dell'inizio attività, a corsi di durata non inferiore a 60 ore.

Sono tenuti all'obbligo di aggiornamento professionale:

- le persone fisiche iscritte nelle sezioni A o B del RUI
- i soggetti di cui sopra tenuti all'obbligo di formazione

Dal 1° gennaio 2019, il Regolamento prevede che l'aggiornamento sia svolto con cadenza annuale, a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di iscrizione al RUI o, per gli addetti operanti all'interno dei locali dell'intermediario nonché per gli addetti dei call center o per i dipendenti della compagnia, a quello di inizio attività.

L'aggiornamento consiste nella partecipazione a corsi di durata non inferiore a 30 ore per ciascun anno solare (15 per gli intermediari a titolo accessorio iscritti in sezione E).

In ogni caso l'aggiornamento è effettuato in occasione dell'evoluzione della normativa di riferimento e in occasione dell'immissione in commercio di nuovi prodotti da distribuire.

E' responsabilità degli intermediari e dei loro collaboratori, iscritti e non iscritti alla sezione E del RUI, assolvere agli obblighi di formazione e di aggiornamento.

Gli obblighi di aggiornamento sono sospesi esclusivamente ai sensi di quanto disposto dal Regolamento, all'art. 89, comma 6; al comma 7 sono disciplinati, inoltre, gli obblighi di aggiornamento ai fini della ripresa dell'attività.

DocuSigned by:

Andrea Pollicino

0C4024B6CF81450...

DocuSigned by:

Paolo Bardi

80B58F09E81B4A7...

Il regolamento, agli artt. 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96 disciplina le modalità di accertamento delle competenze acquisite, le modalità di formazione e aggiornamento professionale equivalenti all'aula, le caratteristiche della formazione a distanza, i contenuti degli obblighi formativi e di aggiornamento ed i requisiti dei soggetti formatori.

In ottemperanza a quanto disciplinato dal Regolamento, la compagnia ha realizzato la allegata procedura operativa.

Evidenziamo che, ai sensi dell'art. 46, comma 1 del Regolamento e dell'art.114 Bis del Codice delle Assicurazioni, la compagnia ha adottato una procedura interna finalizzata a garantire il rispetto dei requisiti professionali previsti per l'esercizio della attività di distribuzione svolta direttamente e per il tramite della rete distributiva.

Invitiamo pertanto gli Agenti ad una attenta lettura e scrupolosa osservanza delle indicazioni contenute nella allegata procedura.

Cordiali saluti.

Direttore Marketing Brand e
Customer Relationship

Marco Brachini

DocuSigned by:
Marco Brachini
35B16BA46696472...

DocuSigned by:

Andrea Pollicino

0C4024B6CF81450...

DocuSigned by:

Paolo Bardi

80B58F09E81B4A7...

Allegato alla lettera circolare nr 10/2019

Procedura che regola l'attività di agenzia in merito agli obblighi di formazione e aggiornamento professionale degli intermediari ai sensi del regolamento Ivass nr.40 del 2018.

In ottemperanza a quanto disciplinato dal citato Regolamento e ai derivanti obblighi per intermediari e mandante, la compagnia ha realizzato la procedura che disciplina i seguenti ambiti:

- ✓ aggiornamento professionale
- ✓ aggiornamento normativo e di prodotto
- ✓ formazione per abilitazione alla vendita della previdenza complementare
- ✓ formazione professionale
- ✓ monitoraggio espletamento obblighi di aggiornamento e di formazione professionale

Aggiornamento professionale

Al fine di adempiere agli obblighi Ivass di aggiornamento professionale, gli intermediari possono avvalersi di formazione cosiddetta 'interna' (corsi organizzati dalla compagnia) oppure 'esterna' (corsi erogati da società operanti nel mercato e rispondenti ai requisiti previsti all'art.96 del Regolamento oppure provvedendo direttamente, per i propri collaboratori). In ogni caso i corsi dovranno avere contenuti e caratteristiche conformi a quanto richiesto dall'Istituto di Vigilanza nel citato Regolamento ed, in particolare, agli artt. 89,90,91,92,93,94,95,96.

Su base annuale la compagnia organizza interventi formativi (in aula e/o a distanza) per le diverse figure professionali che operano nelle agenzie. I destinatari, la durata, i contenuti, le regole e le modalità di partecipazione sono discrezionalmente definiti dalla compagnia in base alle priorità di sviluppo del business di volta in volta stabilite.

I corsi potranno essere erogati a partire dal gennaio ed entro il dicembre di ogni anno; la compagnia, su base periodica, renderà noto alle agenzie l'elenco dei corsi di cui si possono avvalere i diversi ruoli professionali al fine di ottemperare all'obbligo di aggiornamento professionale, tramite portale agenzie/ sezione 'formazione'.

Ogni Agente provvederà alla definizione del piano di aggiornamento professionale per sé e per le risorse operanti nella propria struttura. Tale piano, che presuppone la fruizione di 30 ore di aggiornamento su base annuale (15 in caso di accessori iscritti in E), potrà essere definito utilizzando totalmente o parzialmente l'offerta formativa della compagnia.

La compagnia, secondo i propri criteri, invita gli agenti o, per il tramite degli agenti, i loro collaboratori a partecipare ai corsi di formazione in aula o webinar. La compagnia documenta la partecipazione al corso rilasciando apposito attestato solamente qualora il partecipante abbia correttamente compilato il foglio firma in sede d'aula, in ingresso ed in uscita, o attestato la propria presenza e continua partecipazione, in caso di webinar, e abbia successivamente completato il test di accertamento delle competenze acquisite disponibile sulla piattaforma di formazione e-learning.

I test di apprendimento, riferiti a corsi in aula, devono essere svolti in prossimità della partecipazione al corso e, comunque, entro il 31 dicembre dell'anno di svolgimento, per essere computati nell'anno di riferimento.

La compagnia mette a disposizione dei propri intermediari anche corsi a distanza, aventi caratteristiche conformi a quanto richiesto dal Regolamento, tramite piattaforma e-learning. Viene di volta in volta comunicata l'obbligatorietà o meno dei corsi e per quali figure professionali sono previsti. Una volta completato il corso ed il relativo test di apprendimento, verrà rilasciato l'attestato di partecipazione al corso.

Gli agenti sono tenuti alla conservazione degli attestati di frequenza e profitto dei corsi, per sé e per i propri collaboratori, per cinque anni; è opportuno che ciascun partecipante trattienga copia dei propri attestati.

Qualora l'intermediario ed i suoi collaboratori si avvalgano di formazione 'esterna' ne danno comunicazione alla compagnia, utilizzando l'apposita sezione della piattaforma e-learning, allegando i relativi attestati di frequenza e profitto. La comunicazione dei corsi 'esterni' fruiti avverrà tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre di ogni anno, con congruo anticipo rispetto a tale ultima data e auspicabilmente entro il 15 dicembre per consentire i previsti controlli da parte della compagnia.

Aggiornamento normativo e di prodotto

L'aggiornamento è effettuato in occasione dell'evoluzione della normativa di riferimento e, per quanto riguarda la rete distributiva diretta (vedi definizione di cui all'art. 2 lettera rr del Regolamento), in occasione dell'immissione in commercio di nuovi prodotti da distribuire, come previsto all'art.89, comma 2 del Regolamento.

Per l'aggiornamento di prodotto e, se obbligatorio, di normativa sono considerati idonei solamente gli strumenti formativi messi a disposizione dei propri intermediari dalla compagnia¹ che ne renderà di volta in volta noti tempi e modi di fruizione.

¹ Per l'aggiornamento inerente la normativa, gli intermediari che abbiano già adempiuto tale obbligo tramite formazione 'esterna', ne possono dare certificazione alla compagnia che si riserva di verificarne i contenuti e di accogliere o meno tale formazione come sostitutiva di quella obbligatoria proposta dalla compagnia. In particolare, per il corso 'antiriciclaggio' gli intermediari

La formazione preventiva sui nuovi prodotti è disciplinata nei tempi e nei modi dalla relativa circolare di prodotto; è obbligatoria per tutti coloro per i quali ne è programmata la distribuzione; è responsabilità e cura dell'Agente verificare che i propri collaboratori adempiano a tale obbligo.

Tale adempimento deve essere completato prima di iniziare la attività di intermediazione.

È responsabilità dell'Agente segnalare tempestivamente alla compagnia, ufficio formazione rete, eventuali dispense dagli obblighi di formazione preventiva di prodotto per propri collaboratori per i quali non è prevista l'intermediazione del prodotto stesso. Saranno tenute in considerazione le dispense comunicate utilizzando lo specifico modulo 'Dispensa dalla formazione preventiva di Prodotto' disponibile sul portale agenzie/ sezione 'formazione' correttamente sottoscritte ed inoltrate tramite mail a marketing.formazionerete@sara.it.

A fronte di inserimento in rete di nuove risorse, è cura dell'Agente provvedere a che il proprio collaboratore adempia nei termini previsti agli obblighi di aggiornamento normativo e di prodotto.

Per tale adempimento si rimanda alla fruizione dei corsi a distanza di normativa² e di prodotto presenti sulla piattaforma di formazione.

Formazione per abilitazione alla vendita della previdenza complementare

Ai fini dell'esercizio dell'attività di collocamento di forme pensionistiche complementari, i corsi di aggiornamento prevedono nozioni specifiche relative alla disciplina del contratto e alle norme sulla previdenza complementare, come previsto all'art. 95, comma 7.

A tal fine la compagnia mette a disposizione di Agenti e loro collaboratori corsi di formazione a distanza relativi al prodotto e alla normativa.

È responsabilità dell'Agente chiedere per sé l'attivazione di tali corsi, per il tramite del proprio Area/Sales Manager, al fine di ottenere l'abilitazione alla intermediazione ed emissione dei prodotti stessi. Il Area/Sales Manager ne valuterà l'opportunità rispetto alle priorità di sviluppo dell'agenzia. E' inoltre responsabilità dell'Agente verificare che i suoi collaboratori abbiano completato i 2 corsi previsti prima di intermediare i prodotti previdenziali o segnalare tempestivamente alla compagnia, ufficio formazione rete, eventuali dispense

possono caricare su piattaforma l'attestato e il programma didattico. Dopo le verifiche da parte della Funzione Antiriciclaggio, verrà fornito un riscontro in merito all'eventuale esenzione dal corso aziendale.

² La fruizione del corso a distanza 'antiriciclaggio' deve essere effettuata entro 60 giorni dall'iscrizione della risorsa al corso sulla piattaforma; l'obbligo è riferito a collaboratori operanti per agenzie con mandato Sara Vita.

dagli obblighi di formazione preventiva di prodotto per propri collaboratori per i quali non è prevista l'intermediazione del prodotto stesso.

Formazione professionale

Al fine di adempiere agli obblighi Ivass di formazione professionale, gli intermediari possono avvalersi di formazione cosiddetta 'interna' (corsi organizzati dalla compagnia) oppure 'esterna' (provvedendo direttamente oppure organizzando corsi erogati da società operanti nel mercato e rispondenti ai requisiti previsti all'art.96 del Regolamento). In ogni caso i corsi dovranno avere contenuti e caratteristiche conformi a quanto richiesto dall'Istituto di Vigilanza nel citato Regolamento ed, in particolare, agli artt. 88,90,91,92,93,94,95,96.

La compagnia mette a disposizione degli intermediari un percorso formativo erogato a distanza da società esterna avente i requisiti ai sensi dell'art. 96 del Regolamento. Si rimanda per approfondimenti alla circolare nr. 11/2019.³

Monitoraggio espletamento obblighi di aggiornamento e di formazione professionale

Il monitoraggio degli adempimenti in materia di aggiornamento professionale, normativo e di prodotto sarà svolto in continuo, durante l'anno, dalla compagnia (in collaborazione tra ufficio formazione rete e struttura commerciale) e dagli Agenti.

Per il monitoraggio della partecipazione ai corsi 'interni'⁴ ed 'esterni', l'Agente potrà avvalersi dei 'contatori' presenti nella piattaforma e-learning. La compagnia, dal secondo semestre di ogni anno, renderà inoltre disponibili ad ogni agenzia report riportanti lo stato dei corsi 'interni' ed 'esterni' fruiti per ogni risorsa di agenzia.⁵

In caso di risorse iscritte al RUI per la prima volta o che hanno iniziato l'attività di intermediazione nell'anno in corso, l'obbligo di aggiornamento professionale partirà dall'anno successivo a quello di avvio della attività. La compagnia si riserva di verificare l'adeguatezza della formazione professionale svolta da tali risorse richiedendone i relativi attestati alla agenzia di riferimento.

Ai fini della stesura della relazione annuale ad Ivass sulle attività della formazione, entro il 30 gennaio di ogni anno, l'ufficio formazione rete verificherà,

³ Non è prevista estensione della circolare 11/2019, relativa alla formazione professionale, alle agenzie Ala.

⁴ Sono considerati corsi 'interni' solamente corsi aventi attestato con logo Sara Assicurazioni e Sara Vita

⁵ Verranno conteggiati anche eventuali attestati esterni, laddove pervenuti e validati dall'ufficio formazione.

per ogni risorsa di agenzia, lo stato dell'aggiornamento professionale relativo all'anno concluso, ferme restando le disposizioni del Regolatore in materia.

A tal fine conteggerà le ore di aggiornamento derivanti da formazione 'interna' e da formazione 'esterna', quest'ultima esclusivamente se correttamente inserita tramite piattaforma (non saranno in alcun modo considerati gli attestati inviati in direzione utilizzando altri canali).

In caso di inserimento di collaboratori in corso di anno, eventuale aggiornamento assolto per precedenti imprese/intermediari è ritenuto adeguato se attendibilmente documentato allegando gli attestati di frequenza dei relativi corsi. La compagnia si riserva di verificare l'adeguatezza di tale aggiornamento e la sussistenza dei requisiti di professionalità del collaboratore, richiedendone i relativi attestati alla agenzia di riferimento.

In merito alla adeguatezza dei corsi 'esterni', la compagnia si riserva la facoltà di effettuare controlli a campione sulla qualità del materiale formativo utilizzato e sulla corrispondenza tra i crediti formativi dichiarati dall'intermediario ed i relativi attestati di frequenza e profitto forniti (vedi art.46 del Regolamento 40/2018).

È responsabilità dell'Agente segnalare tempestivamente, e comunque entro e non oltre il 31 dicembre dell'anno di riferimento, alla compagnia, ufficio formazione rete, eventuali cause di sospensione degli obblighi di aggiornamento ai sensi dell'art. 89, comma 6. Saranno tenute in considerazione le sospensioni correttamente documentate, utilizzando la specifica modulistica disponibile sul portale agenzie/ sezione 'formazione' e comunicate tramite apposita sezione della piattaforma e-learning.

La compagnia fornirà ad ogni agenzia i report di chiusura annuale responsabilizzando l'Agente per eventuali obblighi non assolti per sé e per i propri collaboratori.

L'ispettorato agenzie, nel corso delle ordinarie verifiche ispettive, effettua anche riscontri sul rispetto della presente circolare.

La compagnia, come richiesto da Ivass, invia la relazione annuale relativa agli obblighi formativi, indicando eventuali evidenze di mancato adempimento.

Ricordiamo che tutte le circostanze di inadempienza sono da considerarsi fortemente censurabili e possono esporre anche la Compagnia all'intervento sanzionatorio dell'Autorità di Vigilanza.

Più precisamente, secondo quanto previsto dall'art. 324 del CAP, l'Istituto dispone, a carico dell'intermediario responsabile, la censura, in caso di violazione delle disposizioni inerenti gli obblighi formativi di cui al regolamento IVASS n. 40 del 2018 ma, "tenuto conto delle circostanze, della recidiva e di ogni elemento disponibile", può irrogare la sanzione più grave, vale a dire la radiazione dal Registro intermediari con conseguente impossibilità per l'intermediario di proseguire l'attività di intermediazione assicurativa.

Pertanto, anche la Compagnia valuterà interventi in caso di gravi inadempimenti e recidiva.