

ESPERIA LAZIO S.R.L. <small>VIA IMER S/D 00129 - ROMA (RM) A000138520 del 16-04-2007</small>		GOVERNO E CONTROLLO DEL PRODOTTO POG PIANO CONTROLLI				POG-ALL2 <small>rev 0 del 28.02.2021</small> © Riproduzione riservata
Fase del processo	Funzione coinvolta	Controllo	Responsabile	Frequenza	Documento	
Processo di approvazione dei prodotti						
Emissioni circolari	Referene Compliance	Uscita circolare su portale impresa	Referene Compliance	giornaliera	autocontrollo (*)	
Riesame Schede POG	Responsabile Prodotto	Completezza informazioni scheda POG	Responsabile Prodotto	Ad ogni uscita nuova circolare per nuovo prodotto o modifica esistente	P7.5ALL1 Riesame Schede POG	
Elaborazione questionari di agenzia (ove predisposti)	Responsabile Prodotto	Adeguatezza questionari agenzia nell'identificare mercato di riferimento	Responsabile Prodotto	Ad ogni uscita nuova circolare per nuovo prodotto o modifica esistente	P7.5ALL1 Riesame Schede POG	
Distribuzione circolari a rete	Responsabile Prodotto	Presa visione circolare	Responsabile Prodotto	Ad ogni uscita nuova circolare per nuovo prodotto o modifica esistente	Firma doc F156 fascicolo addetto	
Monitoraggio	Responsabile Prodotto	Informazioni ricevute e comunicate	Responsabile Prodotto	Settimanale	P7.5ALL1 Riesame Schede POG	
		Andamento distribuzione	Responsabile Prodotto	Annuale	P7.5ALL1 Riesame Schede POG	
Meccanismo di distribuzione - danni e vita						
6.1	Regole di comportamento	Referente Compliance	Presa visione regolamento	Gestione e controllo rete	Iniziale e ogni tre anni	Firma doc F055 fascicolo addetto
6.2	Gestione addetti all'attività di intermediazione	Gestione e controllo rete	Piano controllo addetti	Gestione e controllo rete	secondo piano	secondo piano
6.3	Promozione di prodotti assicurativi	Delegato assicurativo	Piano controllo marketing	Delegato assicurativo	secondo piano	secondo piano
6.4	Gestione contatto cliente	Addetto	Sottoscrizione documenti cliente compagnia	Controllo informatico impresa	ogni cliente	a cura impresa
			Corretta identificazione OTP cliente: email e cellulari univoci non ripetuti e personali. Identificazione in presenza.	Controllo informatico impresa	ogni cliente	a cura impresa
			Sottoscrizione documenti d'agenzia (verificato anche tramite gestionali di agenzia)	Addetto	ogni cliente	autocontrollo
6.5	Preventivi	Addetto	Andamento preventivi e chiusura preventivi non accettati	Addetto	ogni preventivo	Informatico di compagnia
6.6	Informativa precontrattuale e contrattuale	Addetto	Presenza documentazione dichiarazione consegna, in polizza	Addetto	ogni polizza	autocontrollo (*)
			Effettiva consegna documentazione se in forma cartacea mediante richiesta al contraente o numero copie distribuite	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
6.7	Remunerazione e incentivi	Addetto	Riconsegna informativa sulle remunerazioni in caso di effettuazione di pagamento diverso dal premio in corso e dai pagamenti programmati	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
			Coerenza degli incentivi corrisposti alla rete coerenti con le politiche di remunerazione indicate dal produttore.	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
6.8	Analisi esigenze cliente	Addetto	Presenza questionari analisi esigenze (o di compagnia o di agenzia)	Addetto	ogni polizza	autocontrollo (*)
6.9	Acquisizione documenti	Addetto	Presenza di tutti i documenti di polizza	Addetto	ogni polizza	autocontrollo (*)
6.10	Identificazione prodotto / offerta	Addetto	Assenza conflitti di interesse	Addetto	ogni polizza	autocontrollo (*)
6.11	Valutazione coerenza con metodo di impresa	Addetto	Corretta distribuzione al mercato di riferimento	Controllo informatico impresa	ogni polizza	informatico
6.11	Valutazione coerenza con metodo di agenzia	Addetto	Corretta distribuzione al mercato di riferimento	Addetto	ogni polizza	autocontrollo (*)
6.12	Sottoscrizione documentazione cartacea	Addetto	Completezza firme	Addetto	ogni polizza	autocontrollo (*)
			Validità firme (firme false) cartacee mediante confronto fra firme	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
6.12	Sottoscrizione documentazione digitale	Addetto	Completezza firme	Controllo informatico impresa	ogni polizza	a cura impresa
			Validità firme (firme false) digitali OTP mediante controllo email e cellulare ed identificazione in presenza	Controllo informatico impresa	ogni polizza	a cura impresa

ESPERIA LAZIO S.R.L. <small>VIA IMER S/D 00129 - ROMA (RM) A000138920 del 16-04-2007</small>		GOVERNO E CONTROLLO DEL PRODOTTO POG PIANO CONTROLLI				POG-ALL2 <small>rev 0 del 28.02.2021</small> <small>© Riproduzione riservata</small>
	Fase del processo	Funzione coinvolta	Controllo	Responsabile	Frequenza	Documento
6.13	Documentazione da consegnare ai clienti	Addetto	Effettiva consegna copia documentazione al contraente (mediate verifica documenti presenti su una polizza da consegnare)	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
6.14	Incasso premi	Addetto	Corretta indicazione modalità e data incasso su foglio cassa Controllo anomalie provenienza bonifici Controllo presenza fotocopie assegni e clausola "non trasferibile" Controllo intestazione assegni Controllo rispetto limite denaro contante	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
			Banconote false, tramite scanner in cassa	Amministrativo di cassa	Tutto il denaro in contante	autocontrollo (*)
6.14	Incasso su conti separati dei collaboratori	Collaboratori	Corretta gestione conto separato collaboratori: - Provenienza bonifico da conto autorizzato - Anomalie di versamento mediante confronto tra fogli cassa e estratto conto	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
6.14	Fidejussione	Delegato assicurativo	Coerenza fidejussione con premi annui	Referente Compliance	ogni rinnovo	Comunicazione a banca
6.15	Rinnovi	Addetto	Rinnovi disdettati	Amministrativo d'agenzia	Ogni rinnovo	Informatico di compagnia
6.16	Vendita con consulenza	Addetti	Svolgimento consulenza non autorizzata in fase di dichiarazione periodica nel fascicolo addetto	Gestione e controllo rete	iniziale e ogni tre anni	Firma doc F156 fascicolo addetto
			Presenza documentazione obbligatoria: indicazione remunerazioni in informativa precontrattuale e raccomandazione personalizzata	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
6.17	Vendita tramite altre collaborazioni: broker	Delegato assicurativo	Presenza documenti di Compliance: incarico broker ed elenco Identificare i broker da un campione di polizze	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
			Verifica onorabilità	Gestione e controllo rete	iniziale e ogni tre anni	Firma doc F016 fascicolo addetto
			Presenza questionari di compagnia in polizza	Addetto	ogni polizza broker	autocontrollo (*)
	Vendita tramite collaborazioni orizzontali		Presenza documenti di Compliance: incarico collaborazione ed elenco. Identificare i broker da un campione di polizze	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
			Verifica onorabilità	Gestione e controllo rete	iniziale e ogni tre anni	Firma doc F016 fascicolo addetto
			Presenza questionari di compagnia in polizza	Addetto	ogni polizza collaborazioni	autocontrollo (*)
Vendita tramite segnalatori	Presenza documenti di Compliance: incarico segnalatore. Identificare i segnalatori da fatture emesse	Referente Compliance	In fase iniziale	Accordo segnalatore		
6.18	Contratti in forma collettiva	Delegato assicurativo	Presenza adesioni firmate	Addetto	ogni polizza	autocontrollo (*)
6.19	Vendita a distanza	-	Verifica esclusione attività	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
6.20	Vendita abbinata	-	Verifica esclusione attività	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
6.21	Gare pubbliche	Addetto	Avanzamento gara	Addetto	ogni gara	Autocontrollo
6.22	Gestione sinistri	Addetto	Avanzamento e gestione sinistro	Addetto	ogni sinistro	Informatico di compagnia
6.23	Conservazione	Addetto	Conservazione in locali adeguati e protetti	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
			Presenza documenti oltre i limiti di tempo di conservazione consentito	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
			Conservazione documenti di Compliance	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
Meccanismo di distribuzione - IBIPs						
6.3	Promozione di prodotti assicurativi		Assenza promozione autonoma per IBIPs	Delegato assicurativo	continuo	Autocontrollo
6.7	Analisi esigenze cliente		Utilizzo questionari di compagnia per IBIPs	Addetto	ogni polizza IBIPs	Autocontrollo
6.15	Vendita con consulenza		Utilizzo informative con consulenza	Addetto	ogni polizza IBIPs	Autocontrollo
6.21	Incentivi		Correttezza incentivi per IBIPs	Delegato assicurativo	ogni polizza IBIPs	Autocontrollo
	(*) all'autocontrollo è possibile prevedere in alternativa: prevedere: 1) CHECK "OK" SU POLIZZA INDICANTE LA CONFORMITA' A TUTTI I CONTROLLI EFFETTUATI, CON TIMBRO E FIRMA 2) Documento di controllo P8.5ALL80 "Scheda controllo POG"					

ESPERIA LAZIO S.R.L. Via Salaria 400 00198 Roma (RM) www.esperia.it		GOVERNO E CONTROLLO DEL PRODOTTO POG ANALISI DEI RISCHI				POG-ALL3 rev 0 del 15-01-2021 © Riproduzione riservata
Fase del processo	Fattore di rischio	Probabilità	Gravità	Rischio	Azione	
Processo di approvazione dei prodotti						
Emissione circolari	Mancata presa visione circolari	BASSA Controllo giornaliero	BASSA Distribuzione non attuata senza presa coscienza del prodotto	BASSO	Nessuna	
Elaborazione questionari di agenzia (ove predisposti)	Utilizzo questionari superati prima della revisione della scheda prodotto POG	MEDIA Ritiro manuale file questionario agenzia da clud agenzia, ma rischio che qualcuno si sia fatto copie	ALTA Distribuzione prodotto non conforme a specifiche del produttore	ALTO	Sensibilizzare il personale sul divieto di fare copie dei questionari, ma prenderli sempre dall'area cloud. Responsabile: Responsabile Prodotto	
	Questionari non idonei a valutare il mercato di riferimento	ALTA Errore umano nella creazione manuale del questionario anche per informazioni incomplete del produttore	ALTA Distribuzione non conforme a specifiche produttore	ALTO	Responsabilizzare il Responsabile di Prodotto nell'attenta analisi delle schede POG, in particolare del mercato di riferimento	
Distribuzione circolari a rete	Mancata presa visione della circolare	BASSA Distribuzione mediante lista distribuzione	BASSA Distribuzione mediante corso di formazione	BASSA		
Meccanismo di distribuzione - rami danni e vita						
6.1	Regole di comportamento	Mancata conoscenza delle regole di comportamento	BASSA Regole di comportamento presenti nel fascicolo addetto	MEDIA Rischio di non compliance e RC professionale agente	MEDIO	
	Conoscenza dei prodotti assicurativi	Mancata formazione del personale prima della distribuzione	ALTA Mancanza di un sistema di controllo efficace che eviti l'illecito se non presenti blocchi informatici BASSA se presenti blocchi informatici alla distribuzione se mancata formazione	ALTA Non compliance normativa Responsabilità civile professionale	ALTO se non presenti blocchi BASSO se presenti	Chiedere a compagnie blocco distribuzione per chi non ha svolto corso di formazione del prodotto Responsabile: Agente
6.2	Gestione addetti all'attività di intermediazione	Analisi rischio specifico di processo				
6.3	Promozione di prodotti assicurativi	Analisi rischio specifico di processo				
6.4	Gestione contatto cliente	Mancata sottoscrizione documentale prevista	Documentazione dell'impresa: BASSA Documentazione di agenzia: ALTA senza sistema informatico BASSO con sistema informatico	MEDIA Rischio di non compliance	MEDIO	Valutare le non conformità per adottare azioni rafforzate di controllo su documentazione di agenzia (da autocontrollo a check o scheda controllo). Responsabile: Delegato Assicurativo
		Identificazione email e cellulare OTP non corretta	BASSA controlli informatici di compagnia sui dati email e cellulare	ALTA Sottoscrizione contrattuale irregolare e rischio truffe	MEDIO	Sensibilizzare il personale su corretta identificazione email e cellulare del contraente e identificazione. Responsabile: Delegato Assicurativo
6.5	Gestione preventivi	Assenza documentazione allegata al preventivo	BASSA documentazione informatica	ALTA Preventivo non compliance	BASSO	
6.6	Informativa precontrattuale e contrattuale	Mancata effettiva consegna DIP - DIP aggiuntivo	Emissione OTP: BASSO Documento inviato automaticamente in formato elettronico		Emissione OTP: BASSA	
			Emissione cartacea: ALTO Documento in copia cartacea voluminoso di difficile consegna	ALTA Non compliance normativa	Emissione cartacea: ALTA	Verificare consumi di carta per parametro indiretto di verifica consegna documento. Incentivare utilizzo OTP. Responsabile: Delegato Assicurativo
6.7	Remunerazioni e incentivi	Politiche di remunerazione ed incentivazione non regolari	BASSA Politiche attuate standard	MEDIO Non compliance normativa	BASSO	
6.8	Analisi esigenze cliente	Questionari non idonei ad acquisire le informazioni per valutare il mercato di riferimento	con questionari agenzia: ALTA in seguito ad errore umano con questionari di compagnia: BASSA	ALTA Valutazione non corretta di appartenenza al mercato di riferimento	ALTO	Responsabilizzare Responsabile Prodotto se procedura manuale di agenzia Responsabile: Delegato Assicurativo
		Uso di questionari non aggiornati	MEDIA Presente sistema di controllo distribuzione questionari, ma manuale soggetto ad errore umano	ALTA Valutazione non corretta di appartenenza al mercato di riferimento	ALTO	Responsabilizzare Responsabile Prodotto nel controllo della distribuzione delle revisioni dei questionari
6.9	Acquisizione documenti	Mancata acquisizione dei documenti richiesti	BASSA	MEDIA non compliance	BASSO	
6.10	Identificazione prodotto / offerta	Distribuzione con conflitto di interessi	BASSA	MEDIA non compliance	BASSO	
6.11	Valutazione coerenza con metodo di impresa	Errata valutazione in seguito a questionari non idonei	BASSO Algoritmi informatici del produttore	MEDIA Procedure del produttore quindi con meno responsabilizzazione del distributore	BASSO	

6.11	Valutazione coerenza con metodo di agenzia	Errata valutazione in seguito a questionari non idonei	ALTA per errori umani nella distribuzione delle schede	ALTA Distribuzione non conforme a specifiche produttore	ALTO	Responsabilizzare Responsabile Prodotto se procedura manuale di agenzia Responsabile: Agente
6.12	Sottoscrizione documentazione	Mancata sottoscrizione contrattuale	Emissione OTP: BASSO Firme OTP in tutte le parti del documento	ALTA Non compliance normativa e contrattuale	Emissione OTP: BASSA	Sensibilizzare il personale su obbligo di far firmare i documenti cartacei in tutte le sue parti. Responsabile: Delegato Assicurativo
		Firma falsa	Emissione cartacea: MEDIO Controllo manuale		Emissione cartacea: ALTA	
6.12	Sottoscrizione documentazione	Firma falsa	Emissione OTP: BASSO OTP con email e cellulare validati	ALTA Mancanza requisito onorabilità	Emissione OTP: BASSO	Controllo periodico
			Emissione cartacea: MEDIO più probabile ma inseriti controlli a campione confronto firme, nonché formazione		Emissione cartacea: ALTO	
6.13	Documentazione da consegnare ai clienti	Mancata consegna al contraente	BASSA	MEDIA	BASSA	
6.14	Incasso premi	Violazioni regole separazione patrimoniale	BASSA	ALTA	MEDIO	
6.14	Incasso su conti separati dei collaboratori	Violazioni regole separazione patrimoniale	MEDIA introdotti controlli sui conti ove eccezionalmente autorizzati	ALTA	MEDIO	
6.14	Fidejussione	Fidejussione non coerente	BASSA introdotti controlli sui conti ove eccezionalmente autorizzati	ALTA	MEDIO	
6.15	Rinnovi	Appropriazione indebita per incasso premio senza rinnovo	BASSA presenza controllo	ALTO coinvolgimento illecito penale	MEDIO	Controllo continuo rinnovi disdetta
6.16	Vendita con consulenza	Mancata informativa precontrattuale consulenza remunerata	BASSA introdotti controlli sulle consulenze	ALTA	MEDIO	
		Mancata raccomandazione personalizzata	BASSA introdotti controlli sulle consulenze	ALTA	MEDIO	
6.17	Vendita tramite altre collaborazioni: broker	Errata distribuzione assicurativa	BASSA introdotti controlli documentali di polizza anche per i broker	ALTA	MEDIO	
	Vendita tramite collaborazioni orizzontali	Errata distribuzione assicurativa	BASSA introdotti controlli sulle consulenze	ALTA	MEDIO	
	Vendita tramite segnalatori	Esercizio abusivo professione se segnalatore intermedia	BASSA presenti clausole specifiche su contratto segnalatore	ALTA	MEDIO	
6.18	Contratti in forma collettiva	Modulo adesione non compliance	BASSA previsti sistemi di approvazione e controllo dei moduli di adesione	MEDIA	BASSA	
6.19	Vendita a distanza	Avvio attività senza verifica compliance	BASSA presenti verifiche periodiche	MEDIA	BASSA	
6.20	Vendita abbinata	Avvio attività senza verifica compliance	BASSA presenti verifiche periodiche	MEDIA	BASSA	
6.21	Partecipazione a gare pubbliche	Reati concussione/corruzione dipendenti pubblici	BASSA	ALTA	MEDIO	Inserimento nel regolamento aziendale divieto di corruzione dipendente pubblico
6.22	Gestione sinistri	Non rispetto tempistiche e comunicazioni	BASSA	MEDIA	BASSA	
6.23	Archiviazione conservazione	Perdita dati	Digitale OTP: BASSO Archiviazione a cura del produttore	ALTA Non compliance normativa Mancata difesa in giudizio	MEDIO	Controllo continuo misure di sicurezza di protezione dati
			Cartacea: MEDIO Conservazione fisica		ALTO	
Meccanismo di distribuzione - IBIPs						
6.3	Promozione di prodotti assicurativi	Promozione non conforme	BASSA utilizzo promozioni impresa	MEDIA	BASSO	
6.7	Analisi esigenze cliente	Questionari non conformi	BASSA utilizzo questionari impresa	MEDIA	BASSO	
6.15	Vendita con consulenza	Assenza informativa di consulenza	BASSA informativa dell'impresa	MEDIA	BASSO	
6.21	Incentivi	Incentivi non conformi	BASSA	MEDIA	BASSO	