

MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA COMPLIANCE

in accordo alla norma
ISO 19600 - Sistema di Gestione della Compliance - Linee Guida

PARTE SPECIALE del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo - D. Lgs. 231/01

Agenzia di assicurazioni

**BATTISTINI ASS.NI S.A.S. DI BATTISTINI
ROBERTO & C**

**VIA PERSIUTTI, 8
FANO (PU)**

Documento composto da 19 pagine

ING. FRANCESCO NETTI K PARTNERS SAS CONSULENTE COMPLIANCE	Approvato da: ROBERTO BATTISTINI	REV 0 08.10.2018
---	-------------------------------------	---------------------

1 Scopo e campo di applicazione

Cos'è un sistema di gestione della compliance e perché viene adottato:

E' l'insieme di attività che l'agenzia adotta per garantire il rispetto delle norme e delle leggi a cui è sottoposta:

1. per dimostrare alle compagnie mandanti e agli organismi di controllo (in particolare l'IVASS) l'impegno da parte dell'agenzia al rispetto delle norme e delle leggi a cui è sottoposta
2. per dimostrare in sede di giudizio, qualora l'agenzia fosse coinvolta in qualche illecito commesso da parte di qualche dipendente e collaboratore, di essersi impegnata per evitarne il verificarsi.

2 Riferimenti normativi

A quali normative ci rivolgiamo:

Nella creazione di questo documento si prendono come riferimento le seguenti normative:

- **UNI EN ISO 19600:2016** - Sistemi di gestione della conformità (compliance) - Linee guida
- **UNI EN ISO 19011:2012** - Linee guida per audit di sistemi di gestione
- **D.Lgs 231-01**-Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica

3 Termini e definizioni

Di cosa stiamo parlando:

- **Compliance:** Rispettare tutti gli obblighi di compliance dell'organizzazione.
- **Non-compliance:** Mancato soddisfacimento di un obbligo di compliance.
- **Affidare all'esterno:** Stipulare un accordo nel quale un'organizzazione esterna esegue parte di una funzione o di un processo di un'organizzazione.
- **Monitoraggio:** Determinazione dello stato di un sistema, di un processo o di un'attività.
- **Audit:** Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze dell'audit e a valutarle con obiettività al fine di determinare in quale misura i criteri dell'audit sono stati soddisfatti.
- **Conformità:** Soddisfacimento di un requisito.
- **Non conformità:** Mancato soddisfacimento di un requisito del sistema di gestione.
- **Miglioramento continuo:** Attività o processo ricorrente per accrescere le prestazioni.
- **Codice:** Dichiarazione di prassi sviluppata internamente o da parte di un organismo internazionale, nazionale o di settore o di un'altra organizzazione
- **Correzione:** Azione per eliminare una non conformità

4 CONTESTO

Dove andiamo ad applicare il sistema di gestione della Compliance:

◦ FATTORI ESTERNI:

L'agenzia di assicurazione svolge attività di intermediazione assicurativa per conto delle imprese di assicurazione mandanti. Il settore assicurativo è regolamentato dall'Istituto di Vigilanza delle Assicurazioni Private, **IVASS**, che esercita attività di controllo e verifica. L'IVASS emette provvedimenti e regolamenti che devono essere recepiti e rispettati da tutti gli intermediari assicurativi.

Le imprese mandanti possono emettere procedure /istruzioni che recepiscono le indicazioni dell'IVASS, che devono essere rispettate dalle agenzie di assicurazione.

Nello svolgere i servizi per conto dei clienti, l'agenzia di assicurazione acquisisce dati personali, che devono essere tutelati secondo le normative sulla Privacy.

Nella normale gestione di impresa, infine, l'agenzia deve rispettare tutte le normative a tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché in materia di tutela ambientale.

Analisi SWAT Fattori Esterni:

	Vantaggi e opportunità	Rischi e Pericoli
CONTESTO ESTERNO	Settore chiaramente identificato da leggi e regolamenti da applicare	Difficoltà nell'individuare correttamente le leggi e i regolamenti da applicare e come applicarli
		Molteplicità organismi di controllo e adempimenti rischiano di non far comprendere le priorità di azione

◦ FATTORI INTERNI

La gestione di un'agenzia di assicurazione è svolta da un agente o Responsabile dell'attività, da dipendenti e da collaboratori.

Nella normale gestione di impresa, l'agenzia si avvale di eventualmente un Amministratore (che non necessariamente coincide con l'agente, di collaboratori esterni, quali commercialisti, consulenti del lavoro, consulenti in materia di sicurezza sul lavoro, ecc).

Essendo un settore professionale, il livello culturale è mediamente alto, dove la normale attività coincide con l'elaborazione dei documenti. Non sempre la cultura aziendale però è rivolta ad una sufficiente attenzione del rispetto normativo per tutti allo stesso modo. Fattore critico è la gestione dei premi, la cui riscossione è delegata ai dipendenti / collaboratori, che devono consegnare poi alle compagnie mandanti.

Analisi SWAT Fattori Interni:

	Vantaggi e opportunità	Rischi e Pericoli
CONTESTO INTERNO	Personale professionale di medio-alto livello culturale	La gestione dell'incasso premi delegata a dipendenti e collaboratori può essere fonte di ammanchi
	Personale abituato "alla gestione della carta"	Coinvolgimento di azioni illecite di dipendenti e collaboratori

Di seguito uno schema sintetico del campo di applicazione ed identificazione degli obblighi:

Parte Interessata	Requisito interessato	Organismo di Controllo
Contraente	Tutela del Contraente / Consumatore	IVASS
Contraente	Tutela del trattamento dati personali	Garante Privacy / Guardia di Finanza
Compagnia	Tutela di interessi economici e comportamentali	Compagnia
Lavoratore	Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro	ASL
Lavoratore	Tutela del Lavoro	Ispettorato del Lavoro
Ambiente	Tutela Ambientale	Carabinieri - NOE

Dove si applicano questi obblighi?

Il presente documento ed il correlato sistema di gestione della conformità è da considerarsi applicato nello specifico contesto agenziale.

A livello geografico sono quindi inclusi:

- Sede legale dell'agenzia
- Sedi operative e sedi secondarie dell'agenzia
- Sedi in cui operano intermediari in nome e per conto dell'agenzia

A chi si rivolgono questi obblighi?

Per quanto riguarda il contesto strettamente organizzativo dell'agenzia, il presente sistema di gestione della conformità è da considerarsi applicato a tutta la struttura organizzativa e quindi:

- Datori di lavoro
- Dipendenti
- Collaboratori
- Consulenti esterni

A quali materie si riferiscono gli obblighi?

Tra gli obblighi di compliance che figurano nel settore assicurativo troviamo ed a cui sono soggette le figure citate pocanzi troviamo:

- Regolamenti IVASS
- Privacy
- Antiriciclaggio
- Leggi in materia Sicurezza sul Lavoro e Ambiente
- Codice Etico Mandanti

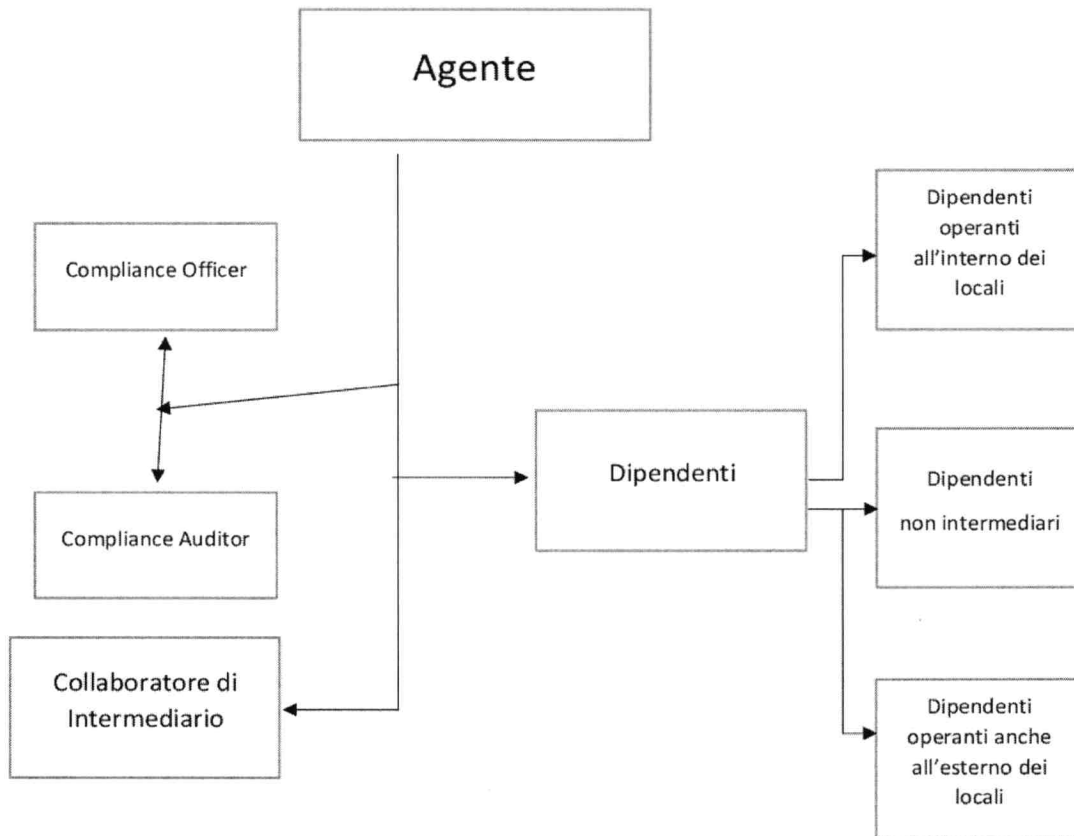
Come posso restare aggiornato sulle modifiche relative a questi obblighi?

Per poter restare aggiornati in merito alle continue innovazioni nelle materie sopracitate, le agenzie dispongono di diverse soluzioni interne ed esterne. Ne citiamo alcuni:

- Consulenti esterni (Commercialisti, consulenti della compliance...)
- Compagnia mandante
- Associazioni di categoria (Gruppi agenti, associazioni sindacali...)
- Accesso a siti internet specializzati (IVASS, Garante privacy...)

Quali sono i principali processi presenti in un'agenzia assicurativa:

Mappatura processi agenzia assicurativa:



Quali sono i rischi che posso incontrare in questo contesto?

Nella tabella sottostante andiamo a tracciare una mappa dei rischi di non compliance che possono presentarsi in un contesto come quello appena descritto.

Contestualmente è stata eseguita una valutazione dei rischi secondo i criteri di probabilità (P) e gravità (G) correlati ai rischi stessi.

Entrambe le voci sono rappresentate da due coefficienti (P e G), i cui valori vanno da 1 a 5, dove 1 sta per "bassa probabilità/gravità" e 5 sta per "alta probabilità/gravità".

Il coefficiente R (Rischio) altri non è che la moltiplicazione dei due coefficienti precedenti.

Questo fattore varia da un minimo di 1 ad un massimo di 25 (dove 1 sta per "rischio basso" e 25 sta per "rischio alto").

Valutazione rischi non-compliance

Processo	Sotto-processo	Rischio	P	G	R
Gestione personale	Iscrizione/cessazione collaboratore/dipendente	Mancata formazione iniziale	2	4	8
		Errata comunicazione all'IVASS	3	4	12
		Documentazione contrattuale incompleta	3	3	9
		Mancanza di requisiti per svolgimento attività	3	4	12
		Infortunio sul lavoro/malattia professionale	2	2	4
	Obblighi di aggiornamento formativo	Mancata esecuzione formazione	3	4	12
	Tutela trattamento dati personali	Mancata tutela trattamento dati	2	2	4
Gestione agenziale	Cambi anagrafici	Mancata comunicazione agli enti	3	4	12
	Cambio societario	Mancata comunicazione agli enti	3	4	12
		Documentazione amministrativa non aggiornata	4	3	12
Gestione infrastrutture	Videosorveglianza	Violazione dello statuto dei lavoratori	3	3	9
	Computer e dispositivi di rete	Esposizione dei dati dei contraenti	3	4	12
Intermediazione assicurativa	Informativa precontrattuale	Mancata conformità a norme vigenti	3	3	9
	Questionario adeguatezza	Mancata stampa/compilazione	3	3	9
	Firme contrattuali	Presenza di campi non firmati	2	3	6
	Gestione reclami	Errata gestione di apertura reclamo	3	4	12
	Gestione titoli	Errato incasso premi	3	4	12
	RC Auto	Incompletezza documentale	2	3	6
	Vita	Incompletezza documentale	2	3	6
	Gestione sinistri	Incompletezza documentale	2	3	6
Trasparenza agenzia	incompletezza documentale	2	3	6	

5 LEADERSHIP

Leadership e impegno

Chi provvede ad attivare il meccanismo della compliance?

L'agente è impegnato in prima persona nella corretta implementazione del Sistema di Gestione della Compliance.

Politica per la Compliance

Cosa prevede la politica aziendale?

L'agente ha definito, in consultazione con i dipendenti, la seguente politica:

Politica di compliance

La presente agenzia assicurativa nasce con l'obiettivo di fornire ai nostri clienti servizi assicurativi adatti a quelle che sono le singole necessità e conformi agli interessi degli stessi clienti.

Nello svolgimento di queste funzioni l'agenzia assicurativa si impegna a offrire i propri servizi in conformità alle norme e leggi applicabili, nel pieno rispetto dei regolamenti dell'organismo di vigilanza IVASS e delle regole delle compagnie mandanti.

L'agenzia è convinta che la compliance non sia la mera osservanza della norma applicabile ma la base sulla quale si fonderà il futuro sviluppo dell'agenzia ed il conseguente rapporto con l'esterno della stessa.

L'agenzia mira a diffondere nel proprio contesto societario tutte quelle procedure che risultano coerenti con il proprio obiettivo di compliance, andandole ad integrare nei vari processi operativi.

Al fine di integrare il sistema di gestione della compliance l'agenzia si avvale di una funzione esterna di un Compliance Officer (che andrà ad implementare il sistema già esistente) e di un Compliance Auditor (che ne verificherà l'effettiva applicazione).

L'agente si impegna a diffondere e far applicare la presente politica aziendale ai suoi dipendenti e collaboratori, incentivandoli al conseguimento degli obiettivi di compliance e provvedendo a sanzionare comportamenti di non-compliance, motivando il personale verso il conseguimento degli obiettivi prefissati.

L'agente si impegna per il miglioramento continuo del Sistema di gestione della compliance, stabilisce, mantiene e riesamina annualmente obiettivi misurabili e programmi, di cui assume direttamente la gestione con l'impegno e la collaborazione di tutte le funzioni.

Data

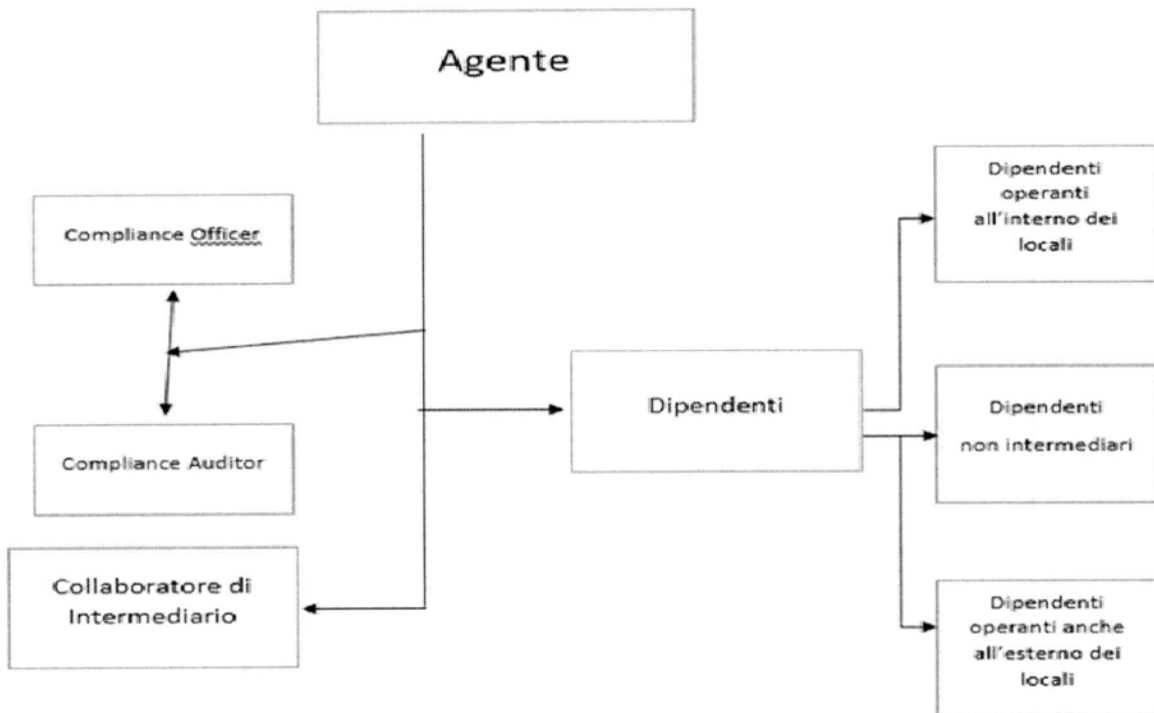
08.10.2018

Firma



Ruoli, responsabilità ed autorità

Quali sono le mansioni delle singole figure aziendali?



Ruoli:

Agente/Responsabile dell'attività di intermediazione

E' l'agente responsabile per la Compliance all'interno dell'agenzia avvalendosi della propria struttura.

Compliance Officer

La funzione Compliance Officer è responsabile di:

- Interfacciarsi con la funzione Compliance Officer delle Compagnie mandanti
- Identificare obblighi di Compliance e di tradurre questi obblighi in politiche, procedure e prassi.

Il Compliance Officer non ha conflitto di interesse con le sue attività operative.

Compliance Auditor

La funzione di Compliance Auditor è responsabile di:

- Effettuare audit di compliance e rilevare eventuali non conformità del sistema di gestione della compliance
- Valutare il sistema di gestione della compliance applicato da un'agenzia

Il Compliance Auditor non ha conflitto di interesse con le sue attività operative.

Dipendenti e collaboratori

Tutti i dipendenti e collaboratori:

- aderiscono agli obblighi di compliance che sono pertinenti alla loro posizione e doveri, in fase assuntiva o in fare di mandato
- partecipano alla formazione anche su tematiche inerenti il Sistema di gestione della Compliance
- riferiscono circa preoccupazioni, problemi e mancanze relativi alla compliance.

6 PIANIFICAZIONE

Quali azioni prevedo per ridurre il rischio di compliance?

Al fine di ridurre i rischi precedentemente individuati sono state pianificate e attuate le seguenti procedure ed i relativi controlli.

Processo	Sotto-processo	Rischio	Procedure	Controlli attuati	Funzione responsabile
Gestione personale	Iscrizione/cessazione collaboratore/dipendente	Mancata formazione iniziale	PRO 01	Check list fascicolo addetto	Fornitore esterno di compliance
		Errata comunicazione all'IVASS			
		Documentazione contrattuale incompleta			
		Mancanza di requisiti per svolgimento attività			
	Infortunio sul lavoro/malattia professionale	Elaborazione DVR	Piano di controllo SSL	RSPP esterno	
Gestione personale	Obblighi di aggiornamento formativo	Mancata esecuzione formazione	Piano formativo per mansioni	Scheda controllo su foglio excel o piattaforma compagnia	Addetta controllo formativo
	Tutela trattamento dati personali	Mancata tutela trattamento dati	PRO 01	Check list fascicolo addetto	Fornitore esterno di compliance
Gestione agenziale	Cambi anagrafici	Mancata comunicazione agli enti	PRO 02	Check list fascicolo agenzia	Fornitore esterno di compliance
	Cambio societario	Mancata comunicazione agli enti	PRO 02	Check list fascicolo agenzia	Fornitore esterno di compliance
		Documentazione amministrativa non aggiornata	PRO 02	Check list fascicolo agenzia	Fornitore esterno di compliance
Gestione infrastrutture	Videosorveglianza	Violazione dello statuto dei lavoratori	PRO 03	Check list videosorveglianza	Agente
	Computer e dispositivi di rete	Esposizione dei dati dei contraenti	Procedura compagnia	Controllo a campione	Agente
	Informativa precontrattuale	Mancata conformità a norme vigenti	Procedura compagnia	Controllo a campione	Agente
Intermediazione assicurativa	Questionario adeguatezza	Mancata stampa/compilazione	Procedura compagnia	Controllo a campione	Agente
	Firme contrattuali	Presenza di campi non firmati	Procedura compagnia	Controllo a campione	Intermediario addetto
	Gestione reclami	Errata gestione di apertura reclamo	Procedura compagnia	Controllo a campione	Intermediario addetto
	Gestione titoli	Errato incasso premi	Procedura compagnia	Verifica su C/C	Intermediario addetto
	RC Auto	Incompletezza documentale	Procedura compagnia	Controllo a campione	Intermediario addetto
	Vita	Incompletezza documentale	Procedura compagnia	Controllo a campione	Intermediario addetto
	Sinistri	Incompletezza documentale	Procedura compagnia	Controllo a campione	Intermediario addetto
	Trasparenza agenzia	Incompletezza documentale	Procedura compagnia	Check lista documenti	Fornitore esterno di compliance

In seguito all'applicazione delle procedure e dei controlli elencati, il rischio viene rivalutato come segue:

(VALUTAZIONE RISCHIO NON COMPLIANCE)

Processo	Sotto-processo	Rischio	P	G	R
Gestione personale	Iscrizione/cessazione collaboratore/dipendente	Mancata formazione iniziale	1	4	4
		Errata comunicazione all'IVASS	2	4	8
		Documentazione contrattuale incompleta	2	3	6
		Mancanza di requisiti per svolgimento attività	2	4	8
		Infortunio sul lavoro/malattia professionale	1	2	2
		Mancata esecuzione formazione	2	4	8
Gestione agenziale	Cambi anagrafici	Mancata tutela trattamento dati	2	2	4
		Mancata comunicazione agli enti	2	4	8
		Mancata comunicazione agli enti	2	4	8
Gestione infrastrutture	Videosorveglianza	Documentazione amministrativa non aggiornata	2	3	6
		Violazione dello statuto dei lavoratori	2	3	6
Intermediazione assicurativa	Computer e dispositivi di rete	Esposizione dei dati dei contraenti	2	4	8
		Informativa precontrattuale	2	3	6
		Questionario adeguatezza	2	3	6
		Firme contrattuali	1	3	3
		Gestione reclami	2	4	8
		Gestione titoli	2	4	8
		RC Auto	1	3	3
		Vita	1	3	3
		Sinistri	1	3	3
		Trasparenza agenzia	2	3	6

Per quanto riguarda le attività sensibili ai sensi del D.Lgs. 231/2001 elencate nella PARTE GENERALE, sono state rilevate le seguenti procedure:

Attività sensibile	Rischio	Procedura	Controllo
Delitti informatici e trattamento illecito di dati	Accesso fraudolento a sistemi informatici	Procedura compagnia	Controllo su sistemi informatici
Falsità in monete, in carte di pubblico credito, in valori di bollo e in strumenti o segni di riconoscimento	Falsità in monete	P 11	Controllo a campione
Ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, nonché autoriciclaggio	Inadempimenti in materia di antiriciclaggio	P 01	Check List fascicolo personale
Delitti in materia di violazione del diritto d'autore	Errata gestione siti internet	P 12	Controllo sito aziendale
Reati ambientali	Errato smaltimento toner	P 13	Controlli documentali
Omicidio colposo o lesioni gravi o gravissime commesse con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro	Inadempimenti in materia di Sicurezza sul Lavoro	Vedi Sicurezza sul Lavoro	Piano controlli Sicurezza sul Lavoro

7 SUPPORTO

Come coinvolgo tutte le figure aziendali nel sistema?

Risorse

L'agente provvede a determinare e fornire le risorse umane e finanziarie necessarie al soddisfacimento degli obiettivi di compliance prefissati.

Competenza e formazione

E', inoltre, compito dell'agente assicurarsi che i dipendenti impegnati nella gestione della compliance siano adeguatamente competenti nelle materie interessate e che siano a conoscenza delle procedure attuate per poter raggiungere gli obiettivi di compliance prefissati.

Al fine di trasferire a tutti i dipendenti le conoscenze necessarie in materia di compliance si provvede ad effettuare una formazione iniziale inerente a quelle che sono le procedure ed i controlli adottati durante i processi. Tale formazione verrà tenuta quale informazione documentata tramite la compilazione del relativo registro corsi.

Consapevolezza

L'agenzia supporterà la conformità e non tollererà il comportamento che compromette la non conformità.

Si impegnerà inoltre a sviluppare la conformità tramite un impegno attivo, visibile, coerente e durevole coinvolgendo il proprio personale dipendente.

Comunicazione

Al fine di incoraggiare la comprensione e l'accettazione dell'impegno nei confronti della compliance dell'agenzia sono stabiliti i seguenti metodi:

All'interno dell'agenzia (a dipendenti e collaboratori)

- partecipazione a specifici corsi di formazione
- invio email specifiche inerenti a singole problematiche

All'esterno dell'agenzia:

- comunicazione alle compagnie mandanti della Politica della Compliance
- diffusione su sito internet e su email istituzionale

Informazioni documentate:

L'agenzia si impegna a tenere, aggiornare ed implementare informazioni documentate rispetto a:

- Politica per la compliance dell'organizzazione
- Obiettivi, traguardi, struttura e contenuto del sistema di gestione della compliance
- Allocazione dei ruoli e delle responsabilità per la compliance
- Registro degli obblighi di conformità pertinenti
- Registro dei rischi di conformità
- Registro non conformità
- RegISTRAZIONI formazione del personale

8 ATTIVITA' OPERATIVE

Pianificazione e controllo operativi

Al fine di diminuire il rischio associato alle varie operazioni analizzate si producono delle procedure volte a standardizzare e rendere uniforme l'operato degli addetti rispetto determinate procedure prestabilite. L'esecuzione di queste procedure prevede una diminuzione del rischio di non-compliance associato ai relativi processi.

Si provvederà pertanto a trasferire le singole procedure agli addetti direttamente interessati tramite una formazione iniziale.

Definizione di controlli e procedure

PROCEDURE

PRO 01:

Procedura di Iscrizione collaboratore:

1. Completamento della formazione iniziale (corso 60 ore IVASS)
2. Verifica carichi pendenti e casellario giudiziale
3. Istituzione polizza RC Professionale
4. Pagamento Tassa di Concessione Governativa (per le nuove iscrizioni)
5. Comunicazione tramite modulo digitale all'IVASS di Iscrizione (per collaboratori/dipendenti operanti anche al di fuori dei locali dell'intermediario)
6. Sottoscrizione contratto di lavoro/mandato subagente
7. Svolgimento corso Sicurezza sul Lavoro per i dipendenti
8. Verifica completezza documentale del dipendente/collaboratore
9. Aggiornamento della documentazione agenziale

Procedura di Cancellazione collaboratore:

1. Presentazione dimissioni/Recessione mandato subagente
2. Comunicazione tramite modulo digitale all'IVASS di Cancellazione (per collaboratori/dipendenti operanti anche al di fuori dei locali dell'intermediario) entro 10 giorni lavorativi dalla data di interruzione del rapporto.
3. Aggiornamento della documentazione agenziale

PRO 02:

Procedura di cambio anagrafico agenzia (Cambio societario, cambio sede legale etc.)

1. Comunicazione alla Camera di Commercio della modifica da apportare
2. Ricezione della documentazione aggiornata e Recepimento modifiche societarie
3. Comunicazione tramite modulo digitale all'IVASS della modifica entro 10 giorni lavorativi dalla data di applicazione della modifica
4. Aggiornamento della documentazione agenziale

PRO 03:

Procedura di attivazione Videosorveglianza

1. Far firmare ai dipendenti l'informativa privacy, nella quale avvallino di essere stati informati della decisione del datore di lavoro di installare il sistema di video sorveglianza
2. Incaricare un dipendente alla gestione dell'impianto di videosorveglianza
3. Fare domanda all'ispettorato del lavoro, per richiedere l'autorizzazione all'installazione dell'impianto
4. Prima della messa in funzione dell'impianto, la ditta dovrà dare apposita informativa scritta al personale dipendente in merito all'attivazione dello stesso, al posizionamento ed alle modalità di funzionamento delle telecamere e dovrà informare i clienti con appositi cartelli

PRO 11:

Procedura controllo falsità in moneta:

Al fine di limitare il rischio di falsità in moneta l'Agenzia si impegna a fornirsi di un apposito sistema di Rilevazione Banconote False.

1. Ricevere denaro contante dal contraente
2. Controllare la banconota ricevuta tramite il Rilevatore di Banconote False tramite scanner
3. Incassare banconota scannerizzata / Avvisare l'agente in caso di Banconota falsa

PRO 12:

Procedura corretta gestione sito internet:

1. Verificare le informazioni richieste da IVASS
2. Verificare la presenza di specifiche di Compagnia in materia di protezione dei loghi e marchi
3. Verificare corretta gestione vendita prodotti a distanza e note informative
4. Verificare gestione reclami
5. Verificare corretto adempimento privacy

PRO 13:

Procedura smaltimento toner:

1. Sostituire i toner esauriti avendo cura di sistemarli all'interno di contenitori predisposti
2. Stipulare un contratto per lo smistamento dei toner esauriti con una ditta specializzata
3. Provvedere allo smistamento seguendo le istruzioni fornite dalla ditta appaltatrice

Vengono inoltre istituiti i controlli conformemente alla tabella del punto 6. Gli standard relativi ai suddetti controlli sono forniti esternamente e quindi reperibili in altra sede rispetto a questo manuale.

Processi affidati all'esterno

L'agenzia affida all'esterno le funzioni di:

- Formazione in materia di Sicurezza sul Lavoro
- Funzione di RSPP e conseguenti responsabilità connesse
- Consulente Privacy
- Compliance Auditor

L'agenzia monitora e verifica internamente il corretto svolgimento delle attività affidate all'esterno.

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Monitoraggio

Al fine di valutare l'efficacia del sistema di gestione della Compliance, è stabilito il seguente Piano di Monitoraggio, composto da:

Metodi di raccolta delle informazioni

I metodi individuati per acquisire le informazioni necessarie a valutare la compliance sono:

- Audit da parte delle autorità di vigilanza
- Audit da parte delle compagnie assicurative
- Audit interni

Analisi e classificazione delle informazioni

Quando sono riscontrate non conformità, queste sono classificate in base a:

- Fonte
- Area interessata (Gestione Forza Vendita, intermediazione, RC auto, vita)
- Descrizione non conformità
- Riferimenti all'obbligo
- Indicatori
- Gravità
- Impatti effettivi e potenziali

Sviluppo di indicatori

La tabella 1 seguente, definisce gli indicatori che sono utilizzati per capire quanto l'agenzia è in grado di rispettare gli obblighi di legge.

Processo	Indicatore	Frequenza
Formazione	Numero intermediari In regola con gli obblighi di aggiornamento rispetto al totale	Annuale
	Numero di addetti Squadra di emergenza con corso scaduto	Annuale
	Numero di dipendenti con corso sicurezza sul lavoro scaduto rispetto al totale	Annuale
Privacy	Numero di Informativa firmate su campione di 10 polizze	Annuale
Intermediazione: Informativa precontrattuali	Numero di 7B corretti sul campione di 10 polizze	Annuale
Intermediazione: Questionario adeguatezza	Numero di questionari corretti sul campione di 10 polizze	Annuale
Intermediazione: Firme sui contratti	Numero di contratti adeguatamente firmati / campione di 10 polizze	Annuale
Intermediazione: ritardo reclami	Numero di reclami non segnalati in tempo	Annuale
Intermediazione: numero di titoli incassati erroneamente	Da valutare	Da valutare

I documenti sopra elencati vanno conservati per 5 anni dopo la loro redazione.

Reporting della Compliance

L'agenzia ha adottato una serie di Rapporti della Compliance

- Rapporti di Compliance periodici, con frequenza semestrale
- Rapporti di Compliance individuali, svolti sulla base di una Non conformità rilevante

I dipendenti e collaboratori, inoltre, hanno la possibilità di inoltrare una "segnalazione" via email all'agente per riferire di ogni possibile situazione che possa comportare rischio di non rispetto di leggi e regolamenti. Durante i percorsi di formazione, ai dipendenti e ai collaboratori è spiegato che tale sistema ha lo scopo di azione positiva di prevenzione e non è strumento che può essere motivo di ritorsioni.

Nella Politica Agenziale, nonché nei rapporti contrattuali con dipendenti e collaboratori, è specificato che l'attività di reporting, cioè di informare l'agente di ogni possibile rischio di non rispetto di norme e regolamenti, è un obbligo, sia in termini formali mediante report e segnalazioni, sia in termini informali mediante semplice informazione verbale derivante dalla normale attività lavorativa.

Contenuto dei rapporti di Compliance

I rapporti di compliance comprendono:

- a. Qualsiasi questione che l'agenzia è tenuta a notificare a qualsiasi autorità regolamentare;
- b. Modifiche negli obblighi di conformità, il loro impatto sull'organizzazione e la linea di azione proposta per rispettare i nuovi obblighi;
- c. Misura delle prestazioni di conformità;
- d. Numero e dettagli delle possibili non conformità e una conseguente analisi di esse;
- e. Azioni correttive intraprese;
- f. Informazioni sull'efficacia del Sistema di Gestione della Compliance;
- g. Contatti e sviluppi nelle relazioni con le autorità in ambito legislativo;
- h. Risultati degli audit.

Questioni di rilevante importanza sono discusse immediatamente, non considerando le tempistiche di reporting pianificate, così come anche indicato nella politica di conformità.

Tenuta delle registrazioni

L'elenco seguente definisce tutte le registrazioni che sono state predisposte per assistere nel monitoraggio e nel processo di riesame, nonché per dimostrare la conformità del Sistema di Gestione della Compliance.

Tali registrazioni sono archiviate in modo da assicurare che esse rimangano leggibili, prontamente identificabili e recuperabili.

Le registrazioni sono protette da qualsiasi aggiunta, eliminazione, modifica, utilizzo non autorizzato oppure occultamento.

Registro formazione		
Registro Non Conformità, comprensive di Azioni correttive		
Scheda Reclamo e Registro Reclami		
Rapporti di Compliance		
Rapporti di Audit interni		
Rapporti di Audit Compagnia		
Rapporti di Audit Esterni- Autorità		
Riesame di Direzione		

Audit

Semestralmente, l'agenzia conduce audit allo scopo di fornire informazioni per accertare se il sistema di gestione della compliance:

- è conforme ai criteri stabiliti dall'agenzia
- è conforme alla norma di riferimento ISO 19600

Gli audit sono condotti da un ente esterno indipendente, la società K Partners sas, incaricata di svolgere controlli periodici avvalendosi di loro personale specializzato.

Per la conduzione degli audit, gli auditor devono essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- Corso come auditor di sistemi di gestione secondo ISO 19011
- Esperienza biennale in materia di consulenza aziendale.

L'audit è svolto con riferimenti a tutti i processi agenziali, mediante intervista a dipendenti o collaboratori e presa visione dei documenti di registrazione previsti.

Il risultato dell'audit è consegnato poi all'agente.

Riesame di Direzione

Ogni anno, l'agente/responsabili dell'attività, insieme al Compliance Officer, al Responsabile SPP e al Privacy Officer si riuniscono per valutare se il sistema di gestione della compliance avviato è idoneo alle necessità, adeguato ed efficace.

Il Riesame comprende:

- a. Lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami di direzione;
 - b. L'adeguatezza della Politica della Compliance;
 - c. Il grado di realizzazione degli obiettivi della Compliance;
 - d. L'adeguatezza delle risorse assegnate;
 - e. I cambiamenti dei fattori interni ed esterni che sono rilevanti per il sistema di gestione della conformità;
 - f. Le informazioni sulle prestazioni di compliance, compresi gli andamenti relativi:
 - alle non conformità, azioni correttive e tempistiche per la risoluzione;
 - ai risultati del monitoraggio e della misurazione;
 - alle comunicazioni delle parti interessate, comprese i reclami;
 - ai risultati di audit
- a. le opportunità per il miglioramento continuo.

Gli output del Riesame comprendono:

- a. l'esigenza di modifiche alla politica per la Compliance, ai suoi obiettivi, sistemi, struttura e personale associati;
- b. modifiche nei processi di compliance per assicurare l'efficace integrazione con le prassi operative;
- c. aree da monitorare per potenziali future non conformità;
- d. azioni correttive in relazione alle non conformità;
- e. carenze o mancanze negli attuali sistemi di compliance e iniziative di miglioramento continuo a più lungo termine;
- f. riconoscimento di comportamenti di compliance esemplari all'interno dell'organizzazione.

Il Riesame della Direzione è opportunamente documentato e conservato come documento di registrazione.

10 MIGLIORAMENTO

Non Conformità

Quando si verifica una Non conformità, sono adottate azioni per tenerla sotto controllo e correggerla e gestirne le eventuali conseguenze.

La Non conformità è segnata sul "*Registro delle Non conformità*", dove viene anche indicato cosa è stato fatto.

Azioni correttive

In seguito ad una Non conformità, dopo la sua risoluzione, o per prevenirla, sono valutate le esigenze di azioni per eliminare le cause primarie della non conformità, in modo che non si ripeta o non si verifichi altrove.

L'azione attuata è indicata sul "*Registro delle Non conformità*".

Nello stesso registro è anche indicato come è stata verificata l'efficacia dell'azione intrapresa.

Le azioni possono riguardare:

- modifiche di prassi e procedure organizzative
- nuova formazione dei dipendenti
- riprogettare o rivedere i controlli

Inoltro ai livelli superiori

Il Registro delle Non conformità è visionato mensilmente dall'agente / responsabile dell'attività di intermediazione o dal legale rappresentante.

La dimensione agenziale permette all'agente/titolare di essere informato tempestivamente di ogni problematica inerente l'attività.

Qualora la non conformità debba essere riferita per legge a strutture esterne (come la Compagnia mandante o l'IVASS), le relative informazioni vengono fornite secondo quanto stabilito o concordato.

A seconda della gravità della non conformità, l'agente può valutare di riferire la non conformità, anche se non dovuta, alle strutture esterne, al fine di mitigare le conseguenze della non conformità.

Nel "*Regolamento Interno Agenziale*" è previsto, inoltre, la possibilità per dipendenti e collaboratori, di riferire all'agente, casi sospetti o effettivi di cattiva condotta o violazioni degli obblighi di conformità dell'organizzazione, su base confidenziale e senza timori di ritorsione, mediante email

Miglioramento continuo

L'agenzia è impegnata a migliorare continuamente l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione della compliance.

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

(ai sensi del D. Lgs. 231/2001)

PARTE GENERALE

Agenzia di assicurazioni

**BATTISTINI ASS.NI S.A.S. DI BATTISTINI
ROBERTO & C**

VIA PERSIUTTI, 8
FANO (PU)

Documento composto da 7 pagine

ING.FRANCESCO NETTI K PARTNERS SAS CONSULENTE COMPLIANCE	Approvato da: ROBERTO BATTISTINI	REV 0 08.10.2018
--	-------------------------------------	---------------------

Introduzione - Il D. Lgs. 231/2001

Cosa dice la norma:

Il D. Lgs. 231/2001 ha introdotto nel nostro ordinamento "la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica" per specifiche tipologie di reato commesse da propri amministratori e dipendenti.

La normativa è frutto di una tecnica legislativa che ha introdotto nell'ordinamento italiano un sistema punitivo degli illeciti di impresa che va ad aggiungersi ed integrarsi con gli apparati sanzionatori esistenti.

Il giudice penale competente a giudicare l'autore del fatto è, altresì, chiamato a giudicare, anche la responsabilità amministrativa dell'Ente e ad applicare, in caso di condanna, le sanzioni previste.

L'Ente (Enti forniti di personalità giuridica, società e associazioni anche prive di personalità giuridica) può essere ritenuto responsabile qualora uno dei reati specificamente previsti dal D. Lgs. 231/2001 sia commesso nel suo interesse o a suo vantaggio:

a) da una persona fisica che riveste funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell'Ente (c.d. soggetti apicali) o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale, nonché da una persona che esercita, anche di fatto, la gestione e il controllo dello stesso;

b) da persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti di cui al precedente punto.

Quando l'autore del reato è un soggetto apicale il Legislatore prevede una presunzione di colpa per l'Ente, in considerazione del fatto che tali soggetti esprimono, rappresentano e concretizzano la politica gestionale dello stesso (art. 5, comma 1, lett. a) del D. Lgs. 231/2001). Quando l'autore dell'illecito è un soggetto sottoposto all'altrui direzione o vigilanza, si avrà la responsabilità dell'Ente soltanto qualora la commissione del reato sia stata resa possibile dall'inosservanza degli obblighi di direzione e vigilanza (art. 5, comma 1, lett. b) del D. Lgs. 231/2001).

La responsabilità dell'Ente è comunque esclusa nel caso in cui le persone che hanno commesso il reato abbiano agito nell'interesse esclusivo proprio o di terzi.

L'Ente non va esente da responsabilità qualora l'autore del reato non sia stato identificato o non sia imputabile e anche nel caso in cui il reato si estingua per una causa diversa dall'amnistia (art. 8 comma 1, lett. a) e b) del D. Lgs. 231/2001).

Se il reato è stato commesso dalle persone indicate alle voci a) e b) precedentemente introdotte, l'ente non risponde se prova che:

- l'organo dirigente ha adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto, MODELLI DI ORGANIZZAZIONE E DI GESTIONE idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi;

- il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli di curare il loro aggiornamento è stato affidato a un organismo dell'ente dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo;

- le persone hanno commesso il reato eludendo fraudolentemente i modelli di organizzazione e di gestione;

- non vi è stata omessa o insufficiente vigilanza da parte dell'organismo.

In accordo all'art. 6 comma 2 i MODELLI DI ORGANIZZAZIONE E DI GESTIONE devono rispondere alle seguenti esigenze:

1. Individuare le attività nel cui ambito possono essere commessi reati; (pag. 4)
2. Prevedere specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'ente in relazione ai reati da prevenire; (pag. 6)
3. Individuare modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione dei reati; (pag. 7)
4. Prevedere obblighi di informazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli; (pag. 7)
5. Introdurre un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello. (pag. 8)

1. Individuazione delle attività nel cui ambito possono essere commessi i reati

Ai sensi degli artt. 6, comma 4, lettera a del D. Lgs. 231/2001 si individuano le seguenti aree di rischio.

A seguito di una dettagliata analisi dei processi e delle operatività aziendali, l'agenzia è giunta alla mappatura dei rischi rilevanti ai fini del D. Lgs. 231/2001.

Dall'analisi svolta sono stati distinti i vari reati tra APPLICABILI e NON APPLICABILI.

Per i reati APPLICABILI sono state individuate le relative attività sensibili in cui tali reati potrebbero verificarsi all'interno dell'agenzia.

Reati analizzati	Applicabile	Non Applicabile	Attività sensibili
<i>Indebita percezione di erogazioni, truffa in danno dello Stato o di un ente pubblico o per il conseguimento di erogazioni pubbliche e frode informatica in danno dello Stato o di un ente pubblico.</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Delitti informatici e trattamento illecito di dati</i>	<input checked="" type="checkbox"/>		Gestione degli strumenti e dei sistemi informatici aziendale
<i>Delitti di criminalità organizzata</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità e corruzione</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Falsità in monete, in carte di pubblico credito, in valori di bollo e in strumenti o segni di riconoscimento.</i>	<input checked="" type="checkbox"/>		Attività di vendita
<i>Delitti contro l'industria e il commercio</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Reati societari</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Delitti con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Delitti contro la personalità individuale</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Abusi di mercato</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Omicidio colposo o lesioni gravi o gravissime commesse con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro</i>	<input checked="" type="checkbox"/>		Gestione personale
<i>Ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, nonché autoriciclaggio</i>	<input checked="" type="checkbox"/>		Adempimenti antiriciclaggio
<i>Delitti in materia di violazione del diritto d'autore</i>	<input checked="" type="checkbox"/>		Gestione degli strumenti e dei sistemi informatici aziendale
<i>Induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Reati ambientali</i>	<input checked="" type="checkbox"/>		Gestione/manutenzione immobili ed infrastrutture
<i>Impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Delitti tentati</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	

2. Prevedere specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'ente in relazione ai reati da prevenire

Ai sensi degli artt. 6, comma 4 , lettera b del D. Lgs. 231/2001 si riportano le principali attività sensibili individuate, avendo avuto particolare riguardo per quelle specifiche nel contesto agenziale.

- Delitti informatici e trattamento illecito di dati
- Falsità in monete, in carte di pubblico credito, in valori di bollo e in strumenti o segni di riconoscimento.
- Omicidio colposo o lesioni gravi o gravissime commesse con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro
- Ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, nonché autoriciclaggio
- Delitti in materia di violazione del diritto d'autore
- Reati ambientali

Per queste attività sensibili saranno previste procedure con l'obiettivo di diminuirne il rischio connesso. Verranno inoltre sottoposte a formazione nei riguardi dei dipendenti e dei collaboratori presenti nel contesto agenziale. Queste attività saranno infine sottoposte a periodici controlli al fine di valutarne periodicamente il rischio e di riesaminarne le relative procedure secondo un criterio di continuo miglioramento.

Le procedure, le modalità di formazione ed i relativi controlli sono parte integrante del Sistema di Gestione della Compliance allegato.

Le ulteriori attività sensibili individuate nel corso della mappatura, non peculiari del settore (e quindi indicate come NON APPLICABILI), sono state catalogate con una Probabilità di rischio basso.

Per tali attività non si è dunque ritenuta necessaria l'applicazione di specifiche procedure e controlli volte ad evitarne il rischio connesso.

3. Individuare modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione dei reati;

Ai sensi degli artt. 6, comma 4 , lettera c del D. Lgs. 231/2001, al fine di impedire la commissione dei reati precedentemente indicati come APPLICABILI, l'agenzia si impegna all'utilizzo di risorse finanziarie come indicato nella PARTE SPECIALE del presente documento, al punto 8 del Sistema di Gestione della Compliance allegato.

Ciascuno dei reati verrà analizzato e sottoposto ad una specifica procedura con l'obiettivo di limitarne il rischio. Nelle procedure saranno indicate le modalità di utilizzo delle risorse finanziarie specifiche per ciascuna fattispecie.

Nel più ampio Sistema di Gestione della Compliance, l'agenzia si avvale della collaborazione di un Compliance Officer e di un Compliance Auditor, i cui compiti e responsabilità verranno specificati nella PARTE SPECIALE del presente documento, al punto 5 del Sistema di Gestione della Compliance allegato.

4. Prevedere obblighi di informazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli;

Ai sensi dell'artt. 6, comma 4 del D. Lgs. 231/2001 che dispone:

"Negli enti di piccole dimensioni i compiti indicati nella lettera b) del comma 1 (Compiti di vigilanza), possono essere svolti direttamente dall'organo dirigente."

è lo stesso Agente ad avere il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli e di curare il loro aggiornamento.

5. Introdurre un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello.

Ai sensi degli artt. 6, comma 2, lettera e) e 7, comma 4, lett. b) del D. Lgs. 231/2001 è prevista la predisposizione di un adeguato sistema sanzionatorio in caso di violazione delle disposizioni del MOG.

La tipologia e l'entità delle sanzioni applicate in ciascun caso di violazione rilevato saranno proporzionate alla gravità delle infrazioni e, comunque, definite in base ai seguenti criteri generali:

- valutazione soggettiva della condotta a seconda del dolo o della colpa;
- rilevanza degli obblighi violati;
- eventuale condivisione della responsabilità con altri soggetti che abbiano concorso nel determinare il reato;
- presenza di circostanze aggravanti o attenuanti con particolare riguardo alla professionalità, alle precedenti prestazioni lavorative, ai precedenti disciplinari, alle circostanze in cui è stato commesso il fatto.

L'eventuale irrogazione della sanzione disciplinare, prescindendo dall'instaurazione del procedimento e/o dall'esito del giudizio penale, dovrà essere per quanto possibile, ispirata ai principi di tempestività, immediatezza ed equità.

Ai sensi del combinato disposto degli artt. 5, lett. b) e 7 del D. Lgs. 231/2001, le sanzioni previste dai Contratti Collettivi Nazionali ed Integrativi di Lavoro, dal Regolamento Aziendale di Disciplina nonché dalla legge, potranno essere applicate, a seconda della gravità, nei confronti del personale dell'agenzia, che ponga in essere illeciti disciplinari derivanti da:

- mancato rispetto delle disposizioni previste dal Modello;
- mancata o non veritiera evidenza dell'attività svolta relativamente alle modalità di documentazione, di conservazione e controllo degli atti previsti dalle procedure e normative aziendali e dai protocolli;

La violazione delle disposizioni del Modello potrà costituire inadempimento delle obbligazioni contrattuali, con ogni conseguenza di legge, anche in ordine all'eventuale risarcimento del danno, nel rispetto, in particolare, degli artt. 2104, 2106 e 2118 del codice civile, dell'art. 7 della Legge n. 300/1970 ("Statuto dei Lavoratori"), della Legge n. 604/1966 e successive modifiche e integrazioni sui licenziamenti individuali nonché dei contratti collettivi di lavoro, sino all'applicabilità dell'art. 2119 del codice civile, che dispone la possibilità di licenziamento per giusta causa.

Saranno applicate le sanzioni previste dai Regolamenti Aziendali di Disciplina vigenti e l'adozione delle stesse dovrà avvenire nel rispetto delle procedure previste dallo Statuto dei Lavoratori nonché dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro ed eventuali Contratti Integrativi vigenti.