

Linee Guida per la distribuzione

Politica di governo e controllo del prodotto (POG) – Polizze Employee Benefit

MetLife Europe d.a.c.
Rappresentanza Generale per l'Italia

MetLife Europe Insurance d.a.c.
Rappresentanza Generale per l'Italia

Data di effetto: 31/03/2021

Versione n. 2 del 31/03/2021

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari ad € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00109 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

Indice

1	INTRODUZIONE NORMATIVA E AMBITO DI RIFERIMENTO	3
1.1	INTRODUZIONE NORMATIVA	3
1.2	1.1.A) LA DIRETTIVA IDD E LA DISCIPLINA POG	5
1.1.B)	LA DIRETTIVA SULLE PRATICHE COMMERCIALI SLEALI E IL CODICE DEL CONSUMO	8
1.3	AMBITO DI RIFERIMENTO	9
1.4	EFFICACIA DEL DOCUMENTO	10
2	OBIETTIVO DELLE LINEE GUIDA.....	11
3	PRINCIPALI LINEE GUIDA, OPERATIVITÀ E CONTROLLI IN MATERIA IDD/POG	11
3.1.	IDENTIFICAZIONE DEL MERCATO DI RIFERIMENTO EFFETTIVO	11
3.2	ACQUISIZIONE DEI DATI DEI CLIENTI AI FINI DELLA VALUTAZIONE DELLE LORO RICHIESTE ED ESIGENZE DEL TARGET MARKET	11
3.3	COERENZA ALLE RICHIESTE ED ESIGENZE DEL CLIENTE.....	13
3.4	CONSEGNA DELL'INFORMATIVA PRE-CONTRATTUALE	14
3.5	GOVERNANCE IN TERMINI DI RAPPORTO TRA COMPAGNIA E DISTRIBUTORE E CONTROLLI EX POST	14
3.6	REMUNERAZIONE E INCENTIVAZIONE	16
3.7	GOVERNANCE IN TERMINI DI GESTIONE DEI CONFLITTI DI INTERESSE	16
3.8	GESTIONE DELLA FORMAZIONE	16
3.9	ACCESSO E REQUISITI ALLA DISTRIBUZIONE	17
4	PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE E CODICE DEL CONSUMO	17
4.1	LA NOZIONE DI PRATICA COMMERCIALE	17
4.2	PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE.....	18
4.3	PRATICHE COMMERCIALI INGANNEVOLI	18
4.4	REGOLE DI CONDOTTA PER PREVENIRE LA COMMISSIONE DI PRATICHE INGANNEVOLI.....	18
4.5	LE PRATICHE COMMERCIALI AGGRESSIVE	19
4.6	REGOLE DI CONDOTTA PER PREVENIRE LA COMMISSIONE DI PRATICHE AGGRESSIVE	19
5	AGGIORNAMENTO DELLE LINEE GUIDA.....	20
6	GLOSSARIO.....	20

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari ad € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00109 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

1 Introduzione normativa e ambito di riferimento

1.1 Introduzione normativa

Le presenti Linee Guida per la Distribuzione (di seguito "**Linee Guida**") sono definite in ottemperanza alla normativa IDD, e in particolare ai seguenti riferimenti normativi:

Data pubblicazione	Quadro normativo	Testo normativo di riferimento	Livello normativo
11 giugno 2005	Normativa Europea	<i>Direttiva (UE) n. 29/2005 relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno ("Direttiva sulle Pratiche Commerciali Sleali")</i>	Livello1
6 settembre 2005	Normativa locale	<i>Decreto legislativo n. 206/2005 emanato in attuazione della Direttiva sulle Pratiche Commerciali Sleali come modificato dal D. Lgs.vo n. 146/07 (c.d. "Codice del Consumo")</i>	Livello 1
20 gennaio 2016	Normativa europea	<i>Direttiva (UE) 2016/97</i>	Livello 1
6 aprile 2016	Normativa europea	<i>Final Report on Public Consultation on Preparatory Guidelines on Product Oversight and Governance arrangements by insurance undertakings and insurance distributors (di seguito, per brevità, Preparatory Guidelines POG)</i>	Livello 2
1 febbraio 2017	Normativa europea	<i>Final Report on Consultation Paper no.16/006 on Technical Advice on possible delegated acts IDD (di seguito, per brevità, TA IDD – POG)</i>	Livello 2
20 luglio 2017	Normativa europea	<i>Bozza Atti Delegati POG e IBIP</i>	Livello 2
7 febbraio 2017	Normativa europea	<i>Implementing Technical Standards IPID</i>	Livello 2
11 agosto 2017	Normativa europea	<i>Regolamento di esecuzione (UE) 2017/1469 della Commissione</i>	Livello 2

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari ad € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00109 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

4 settembre 2017	Normativa locale	<i>Lettera al mercato IVASS relativa alla direttiva UE n. 2016/97 sulla distribuzione assicurativa ed orientamenti preparatori EIOPA sui presidi in materia di governo e controllo del prodotto (POG) da parte delle imprese di assicurazione e dei distributori di prodotti assicurativi</i>	Livello 3
21 settembre 2017	Normativa europea	<i>Regolamento delegato n. 2358/2017 sui requisiti in materia di governo e controllo del prodotto</i>	Livello 2
16 giugno 2018	Normativa locale	<i>Decreto legislativo n. 209/2005 come modificato dal d.lgs. n. 68/2018 del 21 maggio recante recepimento della direttiva 2016/97 relativa alla distribuzione assicurativa - Consiglio dei ministri</i>	Livello 1
2 Agosto 2018	Normativa locale	<i>Regolamenti IVASS 40 sulla distribuzione assicurativa e 41 sull'informativa, pubblicità e realizzazione dei prodotti assicurativi</i>	Livello 3
4 agosto 2020	Normativa locale	<i>Provvedimento IVASS n. 97 recante modifiche e integrazioni ai Regolamenti ISVAP n. 23/2008, n. 24/2008 e ai Regolamenti IVASS n. 38/2018, n. 40/2018 e n. 41/2018 (in vigore a partire dal 31.03.2021)</i>	Livello 3
4 agosto 2020	Normativa locale	<i>Regolamento IVASS n. 45 recante disposizioni in materia di requisiti di governo e controllo dei prodotti assicurativi.</i>	Livello 3

Si raccomanda che in aggiunta alle presenti Linee Guida, il Distributore si attenga scrupolosamente a tutta la normativa di settore e specificatamente alla regolamentazione emanata da IVASS in materia di distribuzione e trasparenza e da AGCM (Autorità Garante per la Concorrenza nel Mercato) in materia di pratiche commerciali sleali.

Si precisa che le presenti Linee Guida costituiscono la strategia distributiva individuata dalla Compagnia per il canale di distribuzione dei prodotti assicurativi denominati *Employee Benefit* (le polizze "EB").

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari ad € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00109 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

1.2 1.1.A) La Direttiva IDD e la disciplina POG

La Direttiva (UE) 2016/97 sulla Distribuzione Assicurativa (di seguito la “**Direttiva**”) è una direttiva di minima armonizzazione volta ad assicurare che i prodotti offerti soddisfino le esigenze del mercato di riferimento identificato (di seguito anche “**target market**”) e ha l’obiettivo di garantire un’efficace tutela dei consumatori e di rafforzare la fiducia nei mercati finanziari. La Direttiva introduce, in capo alle imprese di assicurazione e agli intermediari assicurativi che realizzano prodotti assicurativi, obblighi in materia di governo e controllo del prodotto (*Product Oversight Governance*, di seguito anche “**POG**”). Tali obblighi sono disciplinati anche con la lettera al mercato di IVASS del 4 settembre 2017. La Direttiva è stata recepita in Italia attraverso il Decreto legislativo n. 209/2005 e successive modifiche ed è entrata in vigore il 01/10/2018. IVASS ha ulteriormente dato attuazione attraverso il Regolamento n. 40/2018 in materia di intermediazione, come successivamente modificato dal Provvedimento IVASS n. 97/2020, e il Regolamento n. 45/2020 in materia di *Product Oversight Governance*.

Di seguito i principali doveri imposti dalla dall’attuale quadro normativo e regolamentare, con l’obiettivo ultimo di tutelare il consumatore, in capo alle imprese di assicurazione e ai distributori.

- **adottare, gestire e controllare un processo del prodotto assicurativo che formalizzi procedure e misure idonee a garantire che la realizzazione del prodotto rispetti, tra l’altro, gli obblighi in materia di conflitto di interessi, sistemi di remunerazione e incentivazione. Tale processo, per i nuovi prodotti e per i prodotti significativamente modificati, prevede una serie di obblighi aggiuntivi da rispettare prima della commercializzazione o distribuzione dei prodotti assicurativi e deve essere proporzionato alla natura e alla complessità del prodotto assicurativo ed ai rischi ivi correlati;**
- **valutare l’adeguatezza dei singoli canali di vendita** in relazione al mercato di riferimento ed alla complessità del prodotto prossimo al lancio nonché individuare e fornire al distributore specifiche istruzioni relative all’attività di distribuzione assicurativa;
- **testare i propri prodotti** in modo appropriato, prima di immetterli sul mercato o modificarli in maniera significativa. Tale test di prodotto valuta se il prodotto assicurativo soddisfa le esigenze e gli obiettivi del mercato di riferimento e tiene in considerazione i costi e gli oneri da applicare al prodotto assicurativo e la relativa trasparenza, con l’obiettivo di consentire un adeguato valore per il Cliente (c.d. value for money);

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari ad € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. 1.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. 1.00109 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

- **trasmettere ai distributori di prodotti assicurativi tutte le informazioni rilevanti sul prodotto** (comprensivo di mercato di riferimento positivo e negativo individuato, i dati sugli elementi e sulle caratteristiche principali dei prodotti assicurativi, sui rischi e i costi), **sul processo di approvazione del prodotto assicurativo da offrire, sulla strategia di distribuzione** suggerita, ed eventuali circostanze che possano causare un conflitto di interessi a danno del Cliente. Le informazioni sul mercato di riferimento positivo e negativo individuato dalla Compagnia sono contenute all'interno delle Schede Prodotto che la Compagnia trasmette al Distributore prima della commercializzazione di un nuovo prodotto o in caso di modifiche significative ad un prodotto esistente;
- **monitorare nel continuo e rivedere regolarmente i prodotti assicurativi** immessi sul mercato al fine di identificare eventi potrebbero che influenzare sostanzialmente le caratteristiche principali, la copertura del rischio o le garanzie di tali prodotti. La Compagnia, in particolare, verificherà la correttezza delle valutazioni effettuate prima della commercializzazione del prodotto, la congruità del canale di vendita e i reclami ricevuti. A seguito del monitoraggio dei prodotti, La Compagnia potrà adottare eventuali azioni di rimedio volte a garantire che il prodotto offerto continui a essere coerente con le esigenze del mercato di riferimento per il quale è stato realizzato.

Il Distributore, tenuto conto del principio di proporzionalità, ha l'obbligo di definire obiettivi, regole e modalità di controllo in materia di distribuzione dei prodotti, volti a:

- **prima della commercializzazione di un prodotto nuovo ovvero di un prodotto significativamente modificato, acquisire dalla Compagnia tutte le necessarie informazioni** sul prodotto assicurativo e sul mercato di riferimento, con l'obiettivo di conoscere il mercato di riferimento positivo e le categorie di Clienti ai quali il prodotto non deve essere distribuito (c.d. mercato di riferimento negativo). Le predette informazioni sono trasmesse dalla Compagnia nelle Schede Prodotto;
- **individuare il mercato di riferimento effettivo positivo/negativo** e comunicare il relativo mercato di riferimento effettivo positivo/negativo alla Compagnia prima della distribuzione dei prodotti della Compagnia;
- **riesaminare regolarmente** i prodotti assicurativi distribuiti, tenendo conto di qualsiasi evento pregiudizievole per il Cliente che possa incidere significativamente sui rischi potenziali per il mercato di riferimento nonché della eventuale revisione del prodotto effettuata dalla Compagnia, al fine di valutare almeno se il prodotto assicurativo resti coerente con le esigenze del mercato di riferimento effettivo e se la prevista strategia distributiva continui a essere appropriata. Il Distributore, anche a seguito delle indicazioni e valutazioni ricevute dalla Compagnia, **riconsidera** il mercato di riferimento effettivo qualora

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari ad € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00109 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

rilevi di aver erroneamente identificato il mercato di riferimento effettivo per un prodotto assicurativo ovvero qualora il prodotto assicurativo non soddisfi più le condizioni del mercato di riferimento effettivo ed in tali casi comunica il nuovo target market effettivo alla Compagnia;

- Nel caso in cui il target market della Compagnia e il target market effettivo del distributore dovessero coincidere, il paragrafo che precede relativo alle attività di riesame e riconsiderazione del target market non trova applicazione.
- considerare appropriate misure e procedure nel valutare l'insieme di prodotti e servizi da proporre ai Clienti;
- **offrire prodotti coerenti alle esigenze e bisogni dei Clienti** al fine di evitare o mitigare il rischio di potenziali pregiudizi e danni. A tal fine, il Distributore dovrà procedere alla valutazione delle richieste ed esigenze del Cliente come meglio indicato al paragrafo 3.1. che segue;
- attenersi al processo di controllo di raccolta delle informazioni per il monitoraggio del prodotto collocato in modo tale da **informare la Compagnia nell'eventualità in cui possano verificarsi rischi di pregiudizio o danno verso i Clienti** identificati nel mercato di riferimento effettivo ovvero quando il prodotto non risponde più agli obiettivi del mercato di riferimento e non è più in linea con la strategia distributiva identificata. L'eventuale distribuzione a Clienti che non rientrano nel mercato di riferimento individuato può essere realizzata a condizione che il Cliente non appartenga al mercato di riferimento negativo e il prodotto corrisponda alle richieste e alle esigenze assicurative del Cliente e, sulla base della consulenza fornita prima della conclusione del contratto, sia adeguato (c.d. **"target market grigio"**);
- definire una corretta politica della remunerazione e incentivazione in funzione del servizio fornito e prevedere adeguate misure organizzative per evitare che tale politica possa causare rischi di impatto negativo sui Clienti;
- garantire trasparenza verso il Cliente e mettere in atto disposizioni organizzative e amministrative efficaci, al fine di adottare tutte le misure ragionevoli volte a evitare che eventuali conflitti di interesse incidano negativamente sugli interessi dei Clienti o a porre in essere un'adeguata e appropriata gestione del conflitto di interesse.

Produttore e Distributore devono, tramite specifico accordo, identificare e formalizzare la direzione, il contenuto, la periodicità, le modalità di scambio delle informazioni relative allo svolgimento delle rispettive attività e necessarie per adempiere ai rispettivi obblighi.

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari ad € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00109 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

Nella definizione dei flussi informativi la **Compagnia** e il **Distributore** devono tener conto di eventuali rapporti di **collaborazione orizzontale** formalizzati al fine di assicurare una comunicazione completa e funzionale all'applicazione delle regole POG.

In caso di **collaborazioni orizzontali**, il Distributore emittente (che ha sottoscritto un contratto di distribuzione con la Compagnia):

- comunica alla Compagnia la **sottoscrizione dell'accordo di collaborazione orizzontale** con altri intermediari proponenti (che entrano in contatto con il contraente);
- riceve dalla Compagnia il target market positivo/negativo;
- assicura che **le informazioni relative ai prodotti assicurativi** e ricevute dalla Compagnia **siano trasmesse all'intermediario proponente**;
- **comunica all'intermediario proponente le informazioni sul target market effettivo e sulla vendita**;
- **trasmette alla Compagnia tutte le informazioni** sulla distribuzione dei prodotti assicurativi necessarie ad adempiere agli obblighi previsti dalla Direttiva IDD come recepita in Italia.

Nelle collaborazioni orizzontali, sia il distributore emittente sia il distributore proponente sono tenuti a definire il proprio target market effettivo positivo e negativo.

1.1.B) La Direttiva sulle Pratiche Commerciali Sleali e il Codice del Consumo

La disciplina delle pratiche commerciali sleali è contenuta nel Decreto Legislativo n. 146 del 2 agosto 2007, in vigore il 21 settembre 2007 e attuativo della Direttiva 2005/29/CE sulle Pratiche Commerciali Sleali tra imprese e consumatori nel mercato europeo. Il D.Lgs. n. 146/07 ha completamente sostituito l'intero titolo III della parte II del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (cosiddetto "Codice del consumo") introducendo il nuovo concetto di pratiche commerciali.

L'Autorità di Vigilanza che vigila sul rispetto delle disposizioni in materia di Pratiche Commerciali Sleali è l'AGCM, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

La pratica commerciale è una qualsiasi azione, omissione, condotta, o dichiarazione, comunicazione commerciale (compresa la pubblicità e la commercializzazione del prodotto), posta in essere da un professionista in relazione alla promozione, vendita o fornitura di un bene o servizio ai consumatori.

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari ad € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00109 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

L'art. 20 del Codice del Consumo vieta le pratiche commerciali scorrette; una pratica diventa scorretta e perciò illegale se è contraria alla diligenza professionale, ed è falsa o idonea a falsare il comportamento economico del consumatore che essa raggiunge, inducendolo a prendere una decisione che non avrebbe altrimenti preso.

Queste regole si applicano alle pratiche commerciali **prima, durante e dopo** un'operazione commerciale relativa a un prodotto o servizio. Oltre alla pubblicità vengono, quindi, sottoposte a queste regole anche promozioni, comunicazioni, contratti, offerte, ecc.

Le pratiche commerciali scorrette possono essere qualificate ingannevoli o aggressive.

Si rinvia al paragrafo 4 delle presenti Linee Guida per un approfondimento sul tema.

1.3 Ambito di riferimento

Le Linee Guida sono rivolte ai soggetti con cui la Compagnia intrattiene un rapporto di collaborazione (di seguito "Distributore" o "Intermediario") nell'ambito del processo di distribuzione dei prodotti assicurativi denominati Employee Benefit (le polizze "EB"), non realizzati in proprio, ma distribuiti per conto delle rappresentanze generali per l'Italia delle società irlandesi MetLife Europe d.a.c. e MetLife Europe Insurance d.a.c. (di seguito anche "Compagnie" o "Produttori").

Le Polizze EB oggetto di distribuzione sono polizze collettive obbligatorie per alcune tipologie di contratti nazionali del lavoro ("CCNL") o di contratti integrativi al CCNL in cui la Contraente, ossia l'azienda cliente in qualità di persona giuridica, stipula una polizza collettiva a beneficio di tutti i suoi dipendenti o una parte di essi. Alcune polizze EB sono ad adesione mentre altre non necessitano di alcun atto formale di adesione in quanto coprono tutti i dipendenti del medesimo datore di lavoro. Il Premio viene in talune polizze sostenuto interamente dalla Contraente datore di lavoro mentre in altri casi residuali il premio viene sostenuto, anche solo parzialmente, dal dipendente. La Contraente non percepisce alcuna commissione da parte della Compagnia ma le commissioni vengono pagate dalla Compagnia al Distributore. Alla luce di quanto precede ed in assenza di chiarimenti da parte della Vigilanza in merito alla possibilità di adottare un regime semplificato per questa tipologia di prodotti, la Compagnia raccomanda di attuare i principi derivanti da IDD attenendosi ad un principio di proporzionalità. Ai fini delle presenti Linee Guida:

- nelle polizze dove **l'assicurato non sostiene neanche in parte l'onere economico** connesso al pagamento del premio: per "**Cliente**" si intenderà la "**Contraente**" della Polizza EB, intesa come la **persona giuridica** che sottoscrive la polizza collettiva e si impegna a corrispondere il premio. Nei confronti della sola Contraente dovrà essere assolto l'obbligo di consegna della documentazione contrattuale.

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari ad € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00109 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

- Nei casi residuali di polizze dove **l'assicurato sostiene, anche solo in parte, l'onere economico** connesso al pagamento del premio: per **“Cliente”** si intenderà sia la **“Contraente”** della Polizza EB sia **il singolo assicurato persona fisica** e nei confronti di entrambi dovrà essere assolto l'obbligo di consegna della documentazione contrattuale come segue.
- Per **“Assicurato”** o **“Aderente”** si intende la persona fisica, portatrice di un interesse alla prestazione, sulla cui vita viene stipulato il contratto di polizza.

Il presente documento è redatto in linea e compatibilmente con la POG del Produttore. Il Distributore garantisce, nel caso in cui adotti una strategia distributiva propria, che tale strategia non sia contraria alle presenti Linee Guida, alla strategia distributiva e al mercato di riferimento individuati dal Produttore.

La definizione delle presenti Linee Guida è a cura della Compagnia e la sua attuazione è a cura della Compagnia e dell'Intermediario, fatta salva l'applicazione del principio di proporzionalità¹. L'intermediario curerà che la vendita attraverso le proprie reti rispetti le presenti Linee Guida.

Tutti i prodotti (nuovi o sostanzialmente modificati) lanciati a partire dall'entrata in vigore della normativa IDD sono distribuiti impiegando i processi e i presidi che rispettano quanto descritto nelle presenti Linee Guida.

1.4 Efficacia del documento

Il presente documento ha **efficacia a partire dal 31 marzo 2021**.

¹ Gli Standard Tecnici su Product Oversight & Governance (POG) statuiscono, in linea con l'articolo 25 della Direttiva IDD, che *“le misure POG sono proporzionate al livello di complessità e rischiosità dei prodotti distribuiti nonché alla natura, alle dimensioni e alla complessità dell'attività svolta dai distributori”*. La Lettera al mercato IVASS del 4 Settembre circa l'evoluzione della normativa europea sui presidi in materia di governo e controllo del prodotto (POG), inoltre, recita: *“Tenuto conto del principio di proporzionalità sancito dalla Direttiva IDD e dalle linee guida, le imprese e gli intermediari operativi iscritti nelle sezioni A, B e D del Registro degli intermediari assicurativi (di seguito RUI) che distribuiscono prodotti assicurativi non realizzati in proprio, dovrebbero elaborare presidi in materia di governo e controllo volti a ottenere dal produttore tutte le informazioni necessarie per comprendere le caratteristiche dei prodotti assicurativi che intendono offrire ai clienti”* e *“Le misure e le procedure adottate dovrebbero prevedere le modalità di trasmissione delle informazioni acquisite agli addetti all'attività di intermediazione iscritti nella sezione E del RUI o operanti all'interno dei locali, di cui si avvalgono gli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del RUI”*.

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari ad € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00109 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

2 Obiettivo delle Linee Guida

Le Linee Guida, in linea con la vigente normativa interna, identificano e formalizzano i comportamenti, regole di condotta e presidi da prevedere nell'ambito del modello organizzativo per la distribuzione di prodotti assicurativi.

3 Principali linee guida, operatività e controlli in materia IDD/POG

3.1. Identificazione del mercato di riferimento effettivo

Prima del lancio di un prodotto nuovo o significativamente modificato:

- la Compagnia comunica ai distributori il mercato di riferimento positivo e negativo tramite la Scheda Prodotto al fine di consentire la comprensione adeguata dei prodotti che il distributore commercializza nonché di definire il mercato di riferimento effettivo (positivo e negativo).
- Il Distributore identifica i Clienti ai quali il prodotto può essere venduto (mercato di riferimento effettivo) e le ulteriori categorie di Clienti ai quali il prodotto non può essere distribuito (mercato di riferimento negativo effettivo); il Distributore valuta altresì la strategia di distribuzione coerente col mercato di riferimento individuato e con la strategia distributiva individuata dall'impresa di assicurazione.

Si rinvia anche al paragrafo 1.1.A. che precede per ulteriori approfondimenti.

3.2 Acquisizione dei dati dei Clienti ai fini della valutazione delle loro richieste ed esigenze del target market

L'Intermediario, prima di far sottoscrivere il contratto di assicurazione, acquisisce ogni informazione utile per valutare la coerenza del contratto offerto rispetto alle richieste ed esigenze assicurative del Cliente e l'appartenenza del Cliente al mercato di riferimento positivo o negativo della Compagnia, conservandone traccia documentale:

- raccoglie, in particolare, informazioni sulle caratteristiche e sulle richieste ed esigenze assicurative del Cliente (c.d. "***Demands & Needs***"), con specifico riferimento alle sue aspettative in relazione alla sottoscrizione del contratto, in termini di copertura e durata.

La raccolta dei predetti dati e informazioni potrà avvenire, a discrezione del Distributore, in un momento antecedente alla valutazione della coerenza del prodotto alle esigenze ed alle richieste del Cliente ovvero contestualmente a tale valutazione ma comunque prima di procedere con il test di coerenza del

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari ad € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00109 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

prodotto. L'intermediario confermerà con comunicazione scritta alla Compagnia l'esito positivo della valutazione dei D&Ns del Cliente.

Qualora l'Aderente sostenga in tutto o in parte, direttamente o indirettamente, l'onere economico connesso al pagamento dei premi, il Distributore sottoporrà anche all'Aderente le domande per la verifica delle sue esigenze assicurative;

- tenendo conto delle informazioni raccolte, il Distributore individua il corretto allineamento tra *Demands & Needs* del Cliente e prodotto da proporre, target market identificato della Compagnia e target market effettivo del Distributore, garantendo che gli interessi del Cliente non siano compromessi da pressioni commerciali. Con riferimento ai prodotti attualmente in portafoglio, si segnala che il target market è stato identificato dalla Compagnia tenendo in considerazione alcuni dei criteri assuntivi. A tal fine si prevede di richiedere conferma alla Contraente che la popolazione aziendale rispetti i criteri di definizione del TM.

Qualora l'Aderente sostenga in tutto o in parte, direttamente o indirettamente, l'onere economico connesso al pagamento dei premi, il Distributore dovrà richiedere alla Contraente le informazioni aggregate che permettano la verifica che tale Aderente rispetti i criteri di definizione del TM.

Nel rispetto di quanto previsto dall'art. 58 del Regolamento IVASS n. 40/2018 come modificato dal Provvedimento IVASS n. 97/2020, è vietato al Distributore:

- (I) proporre prodotti assicurativi al Cliente che dovesse rifiutarsi di fornire le informazioni relative alle sue caratteristiche personali e alle sue esigenze assicurative;
- (II) proporre prodotti assicurativi che non siano coerenti rispetto alle richieste ed esigenze del Cliente.

Fermi restando gli obblighi informativi precontrattuali, il Distributore quando distribuisce un prodotto assicurativo a Clienti che non appartengono al mercato di riferimento, comunica alla Compagnia e il prodotto assicurativo è distribuito al di fuori del mercato di riferimento, secondo quanto previsto dall'articolo 11 comma 4 lettera b) del Regolamento 45 nonché riportato al paragrafo 1 lettera A di cui sopra.

Nei casi di rinnovo delle polizze a condizioni invariate (sia del contratto che delle esigenze del Cliente), non è necessario effettuare un'ulteriore valutazione delle richieste e delle esigenze del Cliente. Nei casi di rinnovo delle polizze in cui sono previste variazioni alle coperture precedentemente sottoscritte occorre applicare gli obblighi POG e gli altri adempimenti IDD (valutazione delle richieste ed esigenze del Contraente, incluse).

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari ad € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00109 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

3.3 Coerenza alle richieste ed esigenze del Cliente

Nel rispetto di quanto previsto dall'art. 58 del Regolamento IVASS n. 40/2018 come modificato ed integrato dal Provvedimento IVASS n.97/2020, **è vietato al Distributore proporre prodotti assicurativi che non siano coerenti rispetto alle richieste ed esigenze del Cliente.**

L'intermediario confermerà con comunicazione scritta alla Compagnia l'esito positivo della valutazione di adeguatezza.

La direzione, il contenuto, la periodicità e le modalità di scambio dei **flussi informativi** tra Compagnia e Distributore sono stati definiti in apposita **appendice contrattuale** anche al fine di consentire alla Compagnia di monitorare la qualità delle vendite ed adottare le opportune azioni correttive consistenti tra l'altro nella fornitura al Distributore di adeguate informazioni sugli eventi cruciali identificati e sui relativi effetti sul prodotto assicurativo.

Qualora l'Aderente sostenga in tutto o in parte, direttamente o indirettamente, l'onere economico connesso al pagamento dei premi, il Distributore dovrà effettuare la valutazione di coerenza sia sulla Contraente sia sull'Aderente.

In base all'attuale processo di vendita, i distributori sono tenuti a raccogliere le informazioni atte a verificare la coerenza del prodotto offerto rispetto alle richieste ed esigenze di copertura assicurativa del Cliente e di tenerne traccia documentale. Nel caso in cui, dalla predetta verifica, risulti che il prodotto non sia coerente, il distributore è tenuto a non proseguire il processo di vendita.

Nel caso di **collaborazioni orizzontali**, gli adempimenti relativi alla verifica dell'adeguatezza sono svolti dall'intermediario che entra in contatto con il cliente.

Fermi restando gli obblighi informativi precontrattuali, il Distributore, quando distribuisce un prodotto assicurativo a Clienti che non appartengono al mercato di riferimento comunica alla Compagnia che il prodotto assicurativo è distribuito al di fuori del mercato di riferimento, secondo quanto previsto dall'articolo 11 comma 4 lettera b) del Regolamento 45 nonché riportato al paragrafo 1 lettera A di cui sopra.

Qualora l'Aderente sostenga in tutto o in parte, direttamente o indirettamente, l'onere economico connesso al pagamento dei premi, il Distributore dovrà effettuare la valutazione di coerenza sia sulla Contraente sia sull'Aderente.

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari ad € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00109 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

3.4 Consegna dell'informativa pre-contrattuale

L'Intermediario consegna o trasmette al Cliente in tempo utile prima della conclusione del contratto di assicurazione, le informazioni aggiuntive previste da IDD come segue:

- il Set informativo contenente le condizioni di assicurazione comprensive di glossario, il modulo di adesione/proposta, DIP Danni, DIP Vita e DIP Aggiuntivo ed informativa privacy;
- documentazione precontrattuale predisposta dall'Intermediario ai sensi del vigente articolo 56 del Regolamento 40/2018 (allegati 3, 4 e 4-ter).
- Conflitti di interesse;
- Remunerazione e incentivazione;
- Altre informazioni di carattere generale.

Si raccomanda di consegnare all'Assicurato informazione relativa al diritto di ricevere le Condizioni di Polizza e le credenziali per l'accesso all'area riservata.

Inoltre, qualora l'Aderente sostenga in tutto o in parte, direttamente o indirettamente, l'onere economico connesso al pagamento dei premi, la documentazione sopra citata è consegnata all'Aderente dal Distributore, anche tramite la Contraente.

3.5 Governance in termini di rapporto tra Compagnia e Distributore e controlli ex post

La Compagnia comunica al Distributore tutte le informazioni necessarie quali:

- principali caratteristiche del prodotto assicurativo, compresi i rischi e i costi, anche impliciti. A tal fine la Compagnia fornirà, separatamente al presente documento e prima della relativa distribuzione, al Distributore informazioni sul target market di riferimento positivo e negativo individuato e sulla strategia di distribuzione all'interno delle Schede Prodotto o in altra modalità elettronica (file excel);
- processo di approvazione del prodotto, compreso il suo mercato di riferimento, le categorie di Clienti ai quali il prodotto non può essere distribuito e la connessa strategia distributiva;
- eventuali circostanze che possono causare un conflitto di interessi a danno del Cliente;
- altre informazioni utili a individuare il mercato di riferimento ovvero i gruppi di Clienti ai quali il prodotto non può essere distribuito.

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari ad € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00109 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

La Compagnia trasmette all'Intermediario informazioni chiare, precise e aggiornate al fine di consentire il corretto collocamento del prodotto nel miglior interesse del Cliente.

L'Intermediario, in linea con quanto disciplinato dalla normativa interna, identifica il mercato di riferimento effettivo ed il mercato di riferimento effettivo negativo e, in fase di commercializzazione, raccoglie i dati relativi alle richieste ed esigenze assicurative del Cliente come indicato al paragrafo 3.3 delle presenti Linee Guida e li trasmette alla Compagnia affinché quest'ultima possa effettuare le pertinenti attività di monitoraggio con l'obiettivo di:

- verificare che l'Intermediario operi in conformità alle disposizioni in materia di POG e collochi correttamente i prodotti sul mercato di riferimento individuato e in linea con la strategia distributiva definita;
- identificare le misure correttive da adottare qualora si ritenga che l'Intermediario non rispetti le disposizioni in materia di POG.

Alla luce del fatto che l'attuale gestione delle polizze EB è manuale e pertanto non esistono flussi informatizzati, al fine di garantire un adeguato **scambio di informazioni rilevanti tra la Compagnia e l'Intermediario, i dati rilevanti ai sensi della policy POG saranno inviati dall'Intermediario alla Compagnia tramite;**

(a) la posta elettronica, e

(b) documenti su supporto durevole cartaceo e non cartaceo (questionari, etc.).

In conformità con il Reg. 45/2020, la Compagnia e il Distributore hanno formalizzato tramite un **accordo la direzione, il contenuto, la periodicità e le modalità di scambio delle informazioni** sopra citate relative allo svolgimento delle rispettive attività e necessarie per adempiere ai rispettivi obblighi. Si rimanda, pertanto, alla relativa appendice contrattuale per ulteriori dettagli.

L'Intermediario adotta procedure idonee a individuare il momento in cui il prodotto non risponda più agli interessi, agli obiettivi e alle caratteristiche del mercato di riferimento individuato dalla Compagnia, nonché alle altre circostanze relative al prodotto che aggravino il rischio di pregiudizio per il Cliente. A tal fine, effettua verifiche periodiche e, qualora venisse a conoscenza del fatto che il prodotto non risponde agli interessi, agli obiettivi e alle caratteristiche del target market identificato oppure nel caso in cui rilevi circostanze che aggravino il rischio di pregiudizio ai danni del Cliente, informa senza indugio la Compagnia, la quale valuta le pertinenti misure correttive. Una volta adottate, la Compagnia comunica all'Intermediario le misure correttive assunte.

La strategia distributiva dell'Intermediario deve risultare coerente con la strategia distributiva ed il mercato di riferimento individuati dalla Compagnia. Per facilitare il raggiungimento degli obiettivi sopra citati, la Compagnia e l'Intermediario si dotano di un impianto organizzativo interno adeguato.

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari ad € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00109 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

3.6 Remunerazione e incentivazione

In base all'articolo 17, par. 3 della Direttiva IDD e all'articolo 119 bis co. 4 e 5 del CAP come modificato, l'Intermediario non riceve o non offre compensi ai suoi dipendenti e collaboratori e non ne valuta le prestazioni in modo contrario al loro dovere di agire nel migliore interesse dei Clienti.

L'Intermediario pertanto opera ed agisce in modo onesto, equo e professionale nel rispetto del miglior interesse del Cliente.

Il Distributore non adotta disposizioni in materia di compenso, obiettivi di vendita o di altro tipo che potrebbero incentivare se stesso o i propri dipendenti a raccomandare un particolare prodotto assicurativo nel caso in cui il distributore possa offrire un prodotto che soddisfi di più le necessità e le esigenze del Cliente.

3.7 Governance in termini di gestione dei conflitti di interesse

L'Intermediario effettua un'adeguata gestione dei conflitti di interesse, in particolare applica disposizioni organizzative e amministrative efficaci al fine di adottare tutte le misure ragionevoli volte ad identificare i conflitti di interesse ed evitare che si ripercuotano negativamente sugli interessi dei Clienti. Dette disposizioni sono proporzionate alle attività svolte, ai prodotti assicurativi venduti e al tipo di distributore. A tal fine l'Intermediario elabora e riesamina regolarmente le politiche e le procedure relative ai conflitti di interesse al fine di evitare ogni ripercussione negativa sulla qualità del servizio offerto al Cliente e garantire che quest'ultimo sia adeguatamente informato in merito agli onorari, alle commissioni o ai benefici.

Qualora le disposizioni organizzative o amministrative adottate per gestire i conflitti di interesse non siano sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che sia evitato il rischio di nuocere agli interessi del Cliente, l'Intermediario informa chiaramente il Cliente, in tempo utile prima della conclusione di un contratto di assicurazione, della natura generale o delle fonti di tali conflitti di interesse come indicato al paragrafo 3.2 che precede.

L'intermediario deve evitare politiche retributive della propria rete, sistemi incentivanti e obiettivi di *budget* che possano comportare il rischio di comportamenti aggressivi della rete di vendita, contrari all'obbligo di agire nel miglior interesse (c.d. *best interest*) della clientela.

3.8 Gestione della formazione

L'Intermediario realizza presidi atti ad abilitare la formazione e lo sviluppo professionale continuo proprio e dei suoi collaboratori al fine di mantenere un livello di professionalità adeguato che corrisponda al ruolo che svolge e al pertinente mercato.

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari ad € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00109 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

L'Intermediario definisce meccanismi volti a controllare e valutare efficacemente le conoscenze e le competenze sulla base di quanto previsto dalla normativa vigente in tema di formazione o sviluppo professionale, tenendo conto della natura dei prodotti venduti, del tipo di distributore, del ruolo e dell'attività svolte all'interno del distributore di prodotti assicurativi o riassicurativi.

Gli Intermediari devono riservare adeguata attenzione alla formazione delle proprie reti distributive affinché i prodotti assicurativi siano venduti correttamente e siano fornite informazioni sui costi e sui benefici dei prodotti offerti.

3.9 Accesso e requisiti alla distribuzione

Ai fini dello svolgimento delle attività distributive, l'Intermediario pone in essere tutti gli adempimenti prescritti in capo agli intermediari iscritti al Registro degli Intermediari (e successivamente all'istituendo Organismo per la Registrazione degli Intermediari).

4 Pratiche commerciali scorrette e Codice del Consumo

Le norme poste a tutela del consumatore previste dal d.lgs. 206/2005 ("**Codice del Consumo**"), specie quelle in materia di pratiche commerciali scorrette, hanno un ruolo centrale nella disciplina dell'attività delle imprese operanti in gran parte dei settori della vita economica.

La violazione di tali norme espone le imprese al rischio (i) di sanzioni amministrative, (ii) di danni di tipo reputazionale e (iii) di instaurazione di giudizi risarcitori anche per mezzo di *class action*. Peraltro, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("**AGCM**" o "**Autorità**") è competente a vigilare sul rispetto delle norme in materia di pratiche commerciali scorrette e clausole vessatorie di cui al Codice del Consumo.

4.1 La nozione di pratica commerciale

Ai sensi dell'art. 18, lett. d), del Codice del Consumo, per pratica commerciale si intende qualsiasi azione, omissione, condotta o dichiarazione, comunicazione commerciale (compresa la pubblicità e la commercializzazione del prodotto), posta in essere da un professionista in relazione alla promozione, vendita o fornitura di un qualunque prodotto ai consumatori e alle microimprese.

La nozione di pratica commerciale è amplissima, ricomprendendo tutte le condotte – attive o omissive – in cui si articola il rapporto tra un professionista e un consumatore, poste in essere prima, durante e dopo un'operazione commerciale relativa a un prodotto.

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. 1.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. 1.00109 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

4.2 Pratiche commerciali scorrette

L'art. 20 del Codice del Consumo vieta le pratiche commerciali scorrette, ovvero le pratiche commerciali **contrarie alla diligenza professionale e idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio** che essa raggiunge o al quale è diretta.

La scorrettezza di una pratica commerciale deriva dalla sua **capacità di alterare in modo sensibile la capacità del consumatore di compiere una scelta consapevole inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso**, ad esempio, se acquistare o meno un prodotto, in che modo farlo e a quali condizioni, se pagare integralmente o parzialmente, se tenere un prodotto o disfarsene o se esercitare un diritto contrattuale in relazione al prodotto etc.

Nei settori regolamentati (come quello assicurativo) il livello di diligenza cui il professionista deve attenersi è desumibile dal quadro normativo di riferimento e dall'esperienza propria del settore di attività.

4.3 Pratiche commerciali ingannevoli

L'art. 21 del Codice del Consumo vieta le c.d. "azioni ingannevoli". Posto che le azioni sono le attività svolte dal professionista nella promozione e vendita dei propri prodotti, sono considerate **azioni ingannevoli** le pratiche commerciali che (i) contengono informazioni non rispondenti al vero; o (ii) in qualsiasi modo, anche nella loro presentazione complessiva, ingannano o possono ingannare il consumatore medio, anche se l'informazione è di fatto corretta; e (iii) in ogni caso inducano il consumatore medio o siano idonee a indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

L'art. 22 del Codice del Consumo vieta invece le c.d. "**omissioni ingannevoli**" vale a dire quelle pratiche commerciali che: (i) omettano informazioni rilevanti di cui il consumatore medio ha bisogno per prendere una decisione consapevole; (ii) occultino o presentino in modo oscuro, incomprensibile, ambiguo o intempestivo le informazioni rilevanti.

Le informazioni devono essere esposte in maniera chiara: all'omissione viene equiparata la presentazione delle informazioni in modo oscuro, incomprensibile o ambiguo, ad esempio, adottando modalità comunicative che siano di difficile percezione e/o comprensione per il consumatore (ci si riferisce, ad esempio, ad informazioni poco leggibili o all'utilizzazione di un linguaggio eccessivamente tecnico).

4.4 Regole di condotta per prevenire la commissione di pratiche ingannevoli

I principi generali evidenziati qui di seguito devono essere tenuti in considerazione ogni qual volta sia presentato un prodotto/servizio ai consumatori:

- La comunicazione commerciale rivolta ai consumatori deve essere chiara in relazione alle **caratteristiche del prodotto/servizio offerto**, ivi incluse le informazioni concernenti la descrizione, i rischi e i vantaggi

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari ad € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. 1.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratriche.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. 1.00109 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratriche.

della copertura assicurativa, la disponibilità dei prodotti, il trattamento dei reclami, l' idoneità della polizza allo scopo per il quale viene sottoscritta dal consumatore.

- L'attività promozionale deve essere svolta nel rispetto delle indicazioni regolamentari e contenere **le informazioni rilevanti** di cui il consumatore ha bisogno per compiere una scelta consapevole.
- Al fine di minimizzare il rischio di vendite forzate e innalzare la consapevolezza del Cliente in merito all'acquisto della polizza, si raccomanda:
 - che la corretta qualificazione dei servizi assicuratori accessori come facoltativi formi oggetto di esame nell'ambito della verifica periodica sulla coerenza/adequatezza;
 - di inviare la *Welcome letter* con l'indicazione della natura facoltativa della polizza anche per le polizze Infortuni e Malattia (A&H). In alternativa alla *Welcome letter*, sui prodotti diversi dalle PPI, si raccomanda che l'intermediario possa identificare momenti di contatto con il Cliente nel quale indicherà le caratteristiche della polizza inclusa la natura facoltativa e la possibilità di recesso (c.d. periodo di ripensamento) (a titolo esemplificativo l'invio di un SMS, qualora l'Intermediario fosse in possesso del numero di cellulare del Cliente).
- La comunicazione commerciale deve contenere indicazioni chiare ed evidenti sui **costi complessivi del prodotto/servizio offerto**.

4.5 Le pratiche commerciali aggressive

Gli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo vietano le pratiche commerciali aggressive, le quali consistono in comportamenti del professionista idonei ad indurre il consumatore a compiere una decisione commerciale che non avrebbe altrimenti preso, limitando la sua libertà di scelta o di comportamento, mediante molestie, coercizione, compreso il ricorso alla forza fisica, o indebito condizionamento.

4.6 Regole di condotta per prevenire la commissione di pratiche aggressive

Di seguito si forniscono alcune indicazioni che occorre tenere in considerazione al fine di evitare la commissione di pratiche aggressive, minimizzare il rischio di vendite forzate e innalzare la consapevolezza del Cliente in merito all'acquisto della polizza.

- In coerenza con quanto indicato nell'informativa precontrattuale e contrattuale, nel questionario di coerenza e nella *Welcome Letter* inviata ai Clienti, nei colloqui di vendita l'intermediario deve prospettare alla clientela le polizze facoltative quale servizio aggiuntivo opzionale, evitando l'utilizzo di espressioni finalizzate ad incutere nel Cliente timori di vario genere che possano indurlo a ritenere necessaria la sottoscrizione della polizza. Le polizze non devono **mai** essere offerte presentandole come necessarie alla concessione di un finanziamento (a meno che questo non sia previsto per legge come, a titolo esemplificativo, nel caso delle polizze abbinata alla cessione del quinto dello stipendio e della pensione), approfittando dello **stato di necessità** in cui il consumatore potrebbe versare;

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari ad € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00109 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

- Nell’offrire una polizza, il Distributore non deve **mai** esercitare **indebite pressioni psicologiche** o ricorrere a metodi **coercitivi, molestie, minacce o violenza**;
- Il consumatore non deve **mai** essere indotto a sottoscrivere una polizza in virtù di **indebiti condizionamenti** o a causa dell’**insistenza** dell’intermediario.
- Nel processo di vendita dei prodotti Infortuni e Malattia, si raccomanda di evidenziare la facoltà di recedere dal contratto nei primi 60 giorni dalla data di decorrenza della polizza.
- Con riferimenti ai prodotti Infortuni e Malattia, le pratiche di vendita devono essere idonee a scongiurare il rischio che Clienti, già titolari di una polizza, siano indotti a sottoscrivere una nuova copertura assicurativa proposta dall’intermediario, percepita come necessaria per l’erogazione del finanziamento.

5 Aggiornamento delle Linee Guida

Al fine di garantire costantemente la validità e l’aggiornamento, le Linee Guida sono riviste, a cura della Compagnia, periodicamente ed ogni qualvolta si verificano circostanze che rendano necessaria una revisione ad hoc delle misure, quali il sopraggiungere di fattori esterni di cambiamento (quali ad esempio modifiche della normativa di settore e/o significativi sviluppi del mercato di riferimento), che possano impattare sui prodotti e pregiudicare gli interessi dei Clienti per i quali i prodotti stessi sono stati disegnati.

§ § §

In aggiunta a quanto precede, il Distributore si atterrà scrupolosamente alla normativa di settore e specificatamente a quanto disciplinato dai regolamenti IVASS n. 40/2018 e n. 41/2018 in materia di distribuzione e trasparenza.

6 Glossario

ID	Termine	Definizione
1	Coerenza/Adeguatezza	Criterio di selezione e coerenza di un prodotto assicurativo rispetto alle caratteristiche, richieste ed esigenze del Cliente, oggetto di una valutazione specifica da parte del Distributore quando effettua una consulenza (IDD)
2	Cliente	Nelle polizze dove l’assicurato non sostiene neanche in parte l’onere economico connesso al pagamento del premio, per “Cliente” si intende la “Contraente” della Polizza EB (persona giuridica che sottoscrive la polizza collettiva e si impegna a corrispondere il premio)

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari ad € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all’esercizio dell’attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00110 dell’Elenco I annesso all’Albo delle Imprese Assicuratrici.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all’esercizio dell’attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00109 dell’Elenco I annesso all’Albo delle Imprese Assicuratrici.

		Nei casi residuali di polizze dove l'assicurato sostiene, anche solo in parte, l'onere economico connesso al pagamento del premio, per "Cliente" si intende sia la "Contraente" della Polizza EB sia il singolo assicurato persona fisica.
3	Collaborazione orizzontale	Collaborazione tra intermediari operativi iscritti nelle sezioni A, B, D del Registro degli Intermediari assicurativi, anche a titolo accessorio, e riassicurativi di cui all'articolo 109 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 o nell'Elenco annesso al Registro di cui all'articolo 116-quinquies del medesimo decreto, ai sensi dell'articolo 22, comma 10, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito nella legge 17 dicembre 2012, n. 221
4	Compenso	Qualsiasi commissione, onorario, spesa o altro pagamento, inclusi altri benefici economici di qualsiasi tipo o qualunque altro vantaggio o incentivo finanziario o non finanziario, offerti o forniti in relazione ad attività di distribuzione assicurativa
5	Consulenza	Fornitura di raccomandazioni personalizzate a un Cliente, su sua richiesta o su iniziativa del Distributore di prodotti assicurativi, in relazione a uno o più contratti di assicurazione
6	Contraente	Persona giuridica che stipula la polizza EB con la Compagnia.
7	Assicurato o Aderente	La persona fisica, portatrice di un interesse alla prestazione, sulla cui testa viene stipulato il contratto di polizza.
8	Impresa di assicurazione o produttore o Compagnia	La società autorizzata secondo quanto previsto nelle direttive comunitarie sull'assicurazione diretta
9	Intermediario assicurativo o Distributore	Qualsiasi persona fisica o giuridica, diversa da un'impresa di assicurazione o riassicurazione o un suo dipendente e diversa da un Intermediario assicurativo a titolo accessorio, che avvii o svolga a titolo oneroso l'attività di distribuzione assicurativa

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari ad € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00109 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

10	Mercato di riferimento	Il gruppo o i gruppi di Clienti ai quali il prodotto è destinato come definito dal Produttore
11	Mercato di riferimento effettivo	Il gruppo o i gruppi di Clienti ai quali il prodotto è destinato come definito dal Distributore. Il mercato di riferimento effettivo può coincidere o essere una specificazione del mercato di riferimento definito dal Produttore
12	Mercato di riferimento effettivo negativo	Il gruppo o i gruppi di Clienti rispetto ai quali il prodotto risulti non compatibile secondo quanto definito dal Distributore. Il mercato di riferimento effettivo negativo può coincidere o essere un'estensione del mercato di riferimento negativo definito dal Produttore
13	Mercato di riferimento negativo	Il gruppo o i gruppi di Clienti rispetto ai quali il prodotto risulti non compatibile secondo quanto definito dal Produttore
14	Modifica significativa	Un prodotto è sostanzialmente modificato qualora venga ridefinita la copertura assicurativa o altri elementi essenziali del contratto o ridefinito il mercato di riferimento o le caratteristiche che alterano i rischi a cui i consumatori sono esposti.
15	Pratica Commerciale Scorretta	La pratica commerciale contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio che essa raggiunge o al quale è diretta.
16	Product Oversight Governance (POG)	Presidi in materia di governo e controllo del prodotto

MetLife Europe d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 415123, capitale sociale autorizzato pari ad € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00110 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.

MetLife Europe Insurance d.a.c. è una compagnia assicurativa di diritto irlandese autorizzata e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, con sede legale in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2, Irlanda, registrazione n. 472350, capitale sociale autorizzato pari a € 100.000.000,00 suddiviso in 100.000.000 azioni ordinarie dal valore di € 1,00 ciascuna. Amministratori: Brenda Dunne (cittadina irlandese), Lyndon Oliver (cittadino americano), Edward Palmer (cittadino inglese), Eilish Finan (cittadina irlandese), Nick Hayter (cittadino inglese), Ruairi O'Flynn (cittadino irlandese), Dirk Ostijn (cittadino belga), Miriam Sweeney (cittadina irlandese), Mario Valdes (cittadino messicano).

Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia di MetLife Europe Insurance d.a.c., Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione Generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083681002, REA n. 1348921, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00109 dell'Elenco I annesso all'Albo delle Imprese Assicuratrici.