



I valori del Prodotto Vita Unipol

**Manuale per la qualificazione dei prodotti assicurativi Vita secondo i valori
Unipol**

Indice

SEZIONE – ASPETTI GENERALI	- 4 -
1. OBIETTIVI DEL PROGETTO	- 4 -
2. VALORI UNIPOL	- 5 -
2.1. VALORE DEL PRODOTTO	- 5 -
2.2. EQUITÀ	- 6 -
2.3. TRASPARENZA	- 6 -
3. OBIETTIVI DEL MANUALE	- 7 -
4. AMBITO DI APPLICAZIONE	- 7 -
5. SISTEMA DEI REQUISITI E GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ	- 8 -
SEZIONE – PRODOTTI D’INVESTIMENTO	- 11 -
1. CARATTERISTICHE DELLA FAMIGLIA DI PRODOTTO	- 11 -
2. SVILUPPO DEI NUOVI PRODOTTI INVESTIMENTO	- 12 -
2.1. ANALISI E PIANIFICAZIONE	- 14 -
2.2. SVILUPPO	- 15 -
2.3. REALIZZAZIONE E LANCIO	- 21 -
3. PROCESSO DI INVESTIMENTO	- 29 -
3.1. GESTIONE DEGLI ORDINI	- 29 -
3.2. SPUNTA OPERAZIONI (PRE-SETTLEMENT)	- 36 -
4. PROCESSO DI GESTIONE POST VENDITA DEL PRODOTTO	- 39 -
4.1. VERIFICA DEL MANTENIMENTO DELLE CARATTERISTICHE TECNICHE, FINANZIARIE ED ECONOMICHE DEL PRODOTTO	- 39 -
4.2. GESTIONE E LIQUIDAZIONE DEI CONTRATTI VITA	- 48 -
4.3. GESTIONE DEI PORTAFOGLI ASSET	- 52 -
4.4. GESTIONE DEL RISCHIO	- 63 -
SEZIONE – PRODOTTI PREVIDENZIALI	- 65 -
1. CARATTERISTICHE DELLA FAMIGLIA DI PRODOTTO	- 65 -
2. SVILUPPO DEI NUOVI PRODOTTI PREVIDENZA	- 66 -
2.1. ANALISI E PIANIFICAZIONE	- 67 -
2.2. SVILUPPO	- 67 -
2.3. REALIZZAZIONE E LANCIO	- 72 -
3. PROCESSO DI INVESTIMENTO	- 77 -
3.1. GESTIONE DEGLI ORDINI	- 77 -
3.2. SPUNTA OPERAZIONI (PRE-SETTLEMENT)	- 80 -
4. PROCESSO DI GESTIONE POST VENDITA DEL PRODOTTO	- 81 -

4.1. VERIFICA DEL MANTENIMENTO DELLE CARATTERISTICHE TECNICHE, FINANZIARIE ED ECONOMICHE DEL PRODOTTO	- 81 -
4.2. GESTIONE E LIQUIDAZIONE DEI CONTRATTI VITA	- 91 -
4.3. GESTIONE DEI PORTAFOGLI ASSET	- 95 -
4.4. GESTIONE DEL RISCHIO	- 101 -

SEZIONE – PRODOTTI DI RISPARMIO - 102 -

1. CARATTERISTICHE DELLA FAMIGLIA DI PRODOTTO	- 102 -
2. SVILUPPO DEI NUOVI PRODOTTI	- 103 -
2.1. SVILUPPO	- 104 -
3. PROCESSO DI INVESTIMENTO	- 105 -
4. PROCESSO DI GESTIONE POST VENDITA DEL PRODOTTO	- 106 -

SEZIONE – PRODOTTI DI PROTEZIONE - 107 -

1. CARATTERISTICHE DELLA FAMIGLIA DI PRODOTTO	- 107 -
2. SVILUPPO DEI NUOVI PRODOTTI	- 107 -
2.1. SVILUPPO	- 108 -
3. PROCESSO DI INVESTIMENTO	- 109 -
4. PROCESSO DI GESTIONE POST VENDITA DEL PRODOTTO	- 109 -

SEZIONE – ALLEGATI - 110 -

SEZIONE – ASPETTI GENERALI

1. Obiettivi del Progetto

Il percorso avviato da UnipolSai Assicurazioni per qualificare l'offerta di prodotti Vita, attraverso la certificazione di parte terza del Manuale di prodotto, vuole rispondere in modo innovativo e responsabile alle esigenze emerse negli ultimi anni nella collettività e nel percepito del cliente. Le attuali e recenti turbolenze finanziarie, ridimensionamento del welfare pubblico, cambiamento demografico, sono i principali cambiamenti socio-economici a cui Unipol vuole rispondere con prodotti equi, trasparenti e che tutelino il valore intrinseco del prodotto.

Infatti il rapporto che si instaura tra un cittadino e la compagnia assicurativa è necessariamente un rapporto fiduciario, in quanto deve riuscire a superare quell'asimmetria informativa che nasce dal disallineamento delle competenze esistente tra i due soggetti e dal livello di complessità che caratterizza il settore. Questo rapporto fiduciario negli ultimi anni è stato messo a dura prova e lentamente eroso dagli scandali che hanno colpito alcuni esponenti del settore finanziario, dalla crisi economica e dalla stretta del credito. Tutti elementi che hanno generato dure critiche da parte dell'opinione pubblica verso gli atteggiamenti altamente speculativi che si sono diffusi negli ultimi anni e più in generale dalla cosiddetta "finanziarizzazione" dell'economia.

Il progetto di qualificazione dei prodotti assicurativi Vita di UnipolSai Assicurazioni ha l'obiettivo principale di recuperare questo rapporto fiduciario - da un lato dimostrando la qualità intrinseca dei prodotti assicurativi offerti, basata sul rispetto dell'equilibrio tra la soddisfazione degli interessi del cliente finale, della Compagnia e della collettività, e dall'altro comunicando in modo semplice e trasparente queste caratteristiche - per consentire al cliente di effettuare scelte consapevoli. L'ottenimento da parte di un soggetto terzo indipendente di un certificato di conformità del manuale che regola il processo di sviluppo, investimento e gestione del prodotto assicurativo è infatti uno strumento di garanzia per il cliente finale semplice ed immediato. La crescente instabilità economica (reale e percepita) che si è accompagnata al ridimensionamento delle politiche di welfare pubblico, all'invecchiamento della popolazione e alla crisi di un sistema redistributivo fondato sulla solidarietà intergenerazionale hanno generato un aumento della domanda di sicurezza da parte dei cittadini e un'attenzione al tema

del risparmio come mezzo per garantirsi un futuro. In Italia questi problemi assumono una rilevanza ancora maggiore, in forza degli squilibri storici e delle mancate riforme strutturali.

In questo contesto, UnipoSai ha scelto di offrire prodotti assicurativi Vita che privilegino questo bisogno di sicurezza futura rispetto all'aleatorietà di un maggior guadagno. Il rispetto di questo principio è garantito dall'implementazione di un sistema trasparente e tracciato in ogni sua fase che permette la tutela dei capitali dell'assicurato attraverso la conciliazione degli obiettivi di redditività e di gestione del rischio con la valutazione delle caratteristiche di sostenibilità sociale ed ambientale dell'investimento, e, contestualmente, garantisce un presidio costante del patrimonio dell'impresa, elemento necessario per garantirne l'operatività e la creazione di valore nel lungo periodo. Questo diventa una sicurezza ed un valore per la collettività, contribuendo a mantenerne la stabilità economica e la coesione.

Infine, questo progetto si pone l'obiettivo ambizioso di diffondere una buona pratica e stimolare un dibattito nel settore, che porti alla riaffermazione e alla diffusione di consapevolezza del valore sociale dell'attività assicurativa.

Nel contesto socio economico attuale il ruolo delle compagnie per uscire dalla crisi diviene ancora più importante in quanto queste contribuiscono alla tenuta del benessere sociale e alla diffusione del senso di protezione.

2. Valori Unipol

I prodotti assicurativi Vita di Unipol sono costruiti per rispettare e garantire l'equilibrio tra la soddisfazione degli interessi del **cliente** finale, della **Compagnia** e della **collettività**.

Tale obiettivo è intrinseco alla funzione fondante i prodotti assicurativi: l'interesse del singolo di proteggersi dai rischi, creando le condizioni migliori per il proprio futuro, e così per l'insieme della società che viene sollevato dall'obbligo di tutela.

Questo impegno viene perseguito nei prodotti Vita di Unipol grazie al rispetto allo stesso tempo del **Valore del Prodotto**, dell'**Equità** e della **Trasparenza**.

2.1. Valore del Prodotto

Il valore del prodotto viene espresso come la capacità della Compagnia di tutelare i capitali dei **clienti**, conciliando gli obiettivi di redditività e di gestione del rischio con la valutazione delle caratteristiche di sostenibilità sociale ed ambientale dell'investimento; garantendo, contestualmente, un presidio costante del patrimonio dell'impresa così da assicurare la creazione di valore per gli **azionisti** e per la **collettività** nel lungo periodo, in ottemperanza ovviamente agli obblighi di legge¹.

Il valore del prodotto è altresì garantito dall'impegno della Compagnia ad adottare le scelte e gli strumenti necessari per un miglioramento continuo delle performance e dei prodotti.

2.2. Equità

L'equità delle proposte assicurative Vita di UnipolSai afferisce alla capacità della Compagnia di offrire prodotti che rispondano agli interessi dei **clienti**, rispettando l'equilibrio tra costi, ricavi e profitti. Ciò garantisce, al tempo stesso, la tutela degli interessi della **Compagnia** di poter continuare ad operare in modo economicamente sostenibile nel lungo termine, e della **collettività** di poter fruire di maggior benessere nel futuro.

2.3. Trasparenza

Per quanto riguarda i **clienti**, la trasparenza fa riferimento alla garanzia di completezza delle specifiche dei prodotti offerti (obiettivi, caratteristiche tecniche e rendimenti attesi), attraverso l'utilizzo di informazioni comprensibili, così da consentirgli di effettuare scelte pienamente consapevoli.

Con riferimento alla **Compagnia**, per trasparenza si intende l'evidenza dell'adozione di un sistema di governo che garantisca la gestione ed il controllo dell'intero processo, realizzata anche attraverso la tracciabilità di tutte le fasi del ciclo di vita dei prodotti, tramite l'identificazione, per ciascuna di queste, delle responsabilità, degli strumenti e delle strutture aziendali coinvolte.

¹ Con particolare riferimento all'applicazione delle norme per la definizione del profilo di rischio del cliente (direttiva Mifid) e alla gestione degli investimenti a copertura delle Gestioni Separate (Reg. 36 IVASS)

3. Obiettivi del Manuale

Lo strumento identificato da UnipolSai Assicurazioni per garantire il rispetto dei criteri dei valori Unipol, sopra enunciati, è rappresentato dal Manuale tecnico. Questo documento si pone l'obiettivo di regolamentare il funzionamento del processo di sviluppo e gestione dei prodotti Vita secondo i valori Unipol attraverso la definizione di un sistema di requisiti che permetteranno ad un ente terzo di attestare la qualità del processo. La qualificazione del processo sarà soggetta, infatti, sia a controlli periodici relativi ai prodotti in gestione sia ad audit dedicati ai prodotti innovativi, da parte dell'ente di valutazione indipendente durante i quali sarà verificata l'aderenza di ciascuna fase del processo al sistema di requisiti descritto nei prossimi paragrafi.

Il Manuale descrive, inoltre, l'iter che dovrà essere seguito nel caso in cui venisse riscontrata una non conformità di processo, specificando le attività necessarie per identificare la causa dell'anomalia e gli interventi utili per la sua risoluzione.

4. Ambito di Applicazione

Il progetto "Qualificazione prodotti Vita secondo i valori Unipol" prevede che il Manuale venga applicato su tutti i prodotti Vita individuali dedicati a persone fisiche commercializzati da UnipolSai Assicurazioni in modo progressivo. L'approccio è stato definito in coerenza con le linee guida assunte da UnipolSai Assicurazioni per promuovere la commercializzazione di prodotti che abbiano una spiccata funzione previdenziale² piuttosto che agli strumenti d'investimento di tipo speculativo che non rispondono ai bisogni di protezione e sicurezza economico-sociale della collettività, aspetti ritenuti ancora più importanti da UnipolSai Assicurazioni in un contesto di crisi economica.

Coerentemente con l'offerta commerciale di UnipolSai Assicurazioni anche il Manuale è strutturato per tipologia di prodotto e per coperture assicurative prestate:

- *Investimento*: comprende le tariffe di tipologia mista con rivalutazione annua del capitale a premio unico (in alcuni casi sono possibili anche versamenti aggiuntivi), la tipologia Unit Linked e i prodotti finanziari di capitalizzazione.

² Prodotti assicurativi che permettono all'assicurato di costituirsi una disponibilità economica da utilizzare nel futuro, se e nel momento in cui ne avrà bisogno.

- *Previdenza*: comprende i Piani Pensionistici Individuali (PIP) attuati mediante contratti sulla vita e i Fondi Pensione Aperti (costituiti in forma di patrimonio separato e autonomo all'interno di UnipolSai Assicurazioni).
- *Risparmio*: comprende le tariffe a premio ricorrente, le tariffe a premio annuo, come prodotti mista o a capitale differito e la tipologia Unit Linked.
- *Protezione*: comprende le tariffe Temporanee Caso Morte (TCM) a capitale costante/decescente e premio annuo costante/costante limitato/unico.

Nella prima fase il Manuale è stato applicato alla famiglia dei prodotti d'investimento emessi dalla compagnia UnipolSai Assicurazioni; in seguito l'applicazione del Manuale è stata estesa alla famiglia dei prodotti previdenziali individuali. I prodotti sviluppati e gestiti secondo quanto definito all'interno del Manuale sono per la famiglia "Investimento" "UnipolSai Investimento Coupon" e "UnipolSai Investimento Flex", "UnipolSai Investimento Free"; "UnipolSai Investimento Mix4"; "UnipolSai Investimento Capital One"; "UnipolSai Investimento Capital Top"; "UnipolSai Investimento Garantito"; "UnipolSai Investimento Capital"; UnipolSai Investimento Gestimix; UnipolSai Investimento Energy; per la famiglia "Previdenza" UnipolSai Previdenza Futura; UnipolSai Previdenza FPA. Le specificità di processo di queste tariffe sono descritte nella scheda prodotto della sezione *Allegati*. In una fase successiva l'applicazione del Manuale sarà allargata anche ai prodotti di risparmio e protezione gestiti e commercializzati dalla compagnia UnipolSai Assicurazioni.

5. Sistema dei Requisiti e Gestione delle non Conformità

L'unicità del progetto di qualificazione dei prodotti Vita e la mancanza di standard di riferimento, anche a livello internazionale, hanno reso necessario lo sviluppo di un approccio progettuale strutturato che consentisse, da un lato di far emergere l'attenzione diffusa della compagnia verso pratiche trasparenti e strutturate per tutelare contestualmente i capitali del cliente e della compagnia, e dall'altro di definire un sistema articolato di requisiti di processo in grado di verificare il rispetto dei valori Unipol nello sviluppo e nella gestione dei prodotti assicurativi Vita.

Il progetto è stato sviluppato nelle seguenti fasi:

- Mappatura e analisi dei processi: è stata svolta l'analisi della documentazione ufficiale aziendale (Regole operative, Disposizioni Interne di Gruppo, Processi aziendali) inerente al perimetro del progetto e sono state condotte interviste con i referenti delle funzioni

aziendali coinvolte nel processo di sviluppo e gestione dei prodotti. Una vista completa sulla documentazione ufficiale di riferimento per la mappatura e l'analisi di processo è disponibile nella sezione *Allegati* del presente documento, allegato 2 "Documentazione ufficiale aziendale - Tabella di sintesi".

L'obiettivo di questa prima fase è stato quello di ricostruire l'intero ciclo di vita del prodotto Vita in UnipolSai Assicurazioni.

- Condivisione delle evidenze dei valori Unipol: sono stati organizzati incontri tematici con i referenti delle diverse fasi del processo e della funzione Sostenibilità per individuare le potenziali evidenze di processo attinenti al valore del prodotto, all'equità e/o alla trasparenza.
- Definizione dei requisiti di processo: per ciascuna fase sono state analizzate le evidenze raccolte e sono stati definiti i requisiti di processo che misurano la sua rispondenza ai criteri dei valori Unipol (valore del prodotto, equità e trasparenza).

L'output delle attività è costituito da un articolato sistema di presidi che prevede che, per ciascuna fase del processo di sviluppo e gestione dei prodotti assicurativi Vita, sia verificata la conformità ad uno o più requisiti. Il sistema di presidi individuato e implementato, facendo riferimento all'intero ciclo di vita del prodotto, consente di verificare che i prodotti assicurativi Vita di UnipolSai Assicurazioni siano effettivamente gestiti secondo i valori Unipol. Di seguito sono elencati i processi e le relative fasi presidiate attraverso il sistema di controlli:

- *Sviluppo dei nuovi prodotti Vita*: lungo le fasi di "Analisi e pianificazione", "Sviluppo" e "Realizzazione e lancio" sono stati individuati i presidi necessari per garantire che lo sviluppo dei nuovi prodotti avvenga nel rispetto dei criteri dei valori Unipol definiti (valore del prodotto, equità e trasparenza).
- *Gestione dell'investimento*: le attività relative alle fasi di "Gestione degli ordini", "Spunta delle operazioni (Pre-Settlement)" sono state sviluppate in modo tale da garantire una gestione accurata degli investimenti del cliente. Il processo di investimento prevede, infatti, un sistema strutturato e tracciabile di controlli che contribuisce ad assicurare la trasparenza del processo ed il valore del prodotto finale.
- *Gestione post vendita del prodotto*: lungo le fasi di "verifica del mantenimento delle caratteristiche tecniche, finanziarie ed economiche del prodotto", "Gestione e liquidazione dei contratti vita", "Gestione dei portafogli Asset sottostanti" e "Gestione del rischio" sono stati definiti gli elementi di processo che consentono di verificare che il

prodotto venga gestito in modo da continuare a presidiarne il valore, definito come primo requisito dei valori Unipol. I presidi organizzativi definiti contribuiscono inoltre ad assicurare una corretta gestione dei capitali del cliente garantendone la tracciabilità delle attività.

Per ogni fase del processo sono stati identificati i requisiti chiave volti a verificare:

- la regolarità e la tracciabilità del processo secondo le specifiche dei valori Unipol definite;
- il rispetto di una soglia (minima/massima) o di un range di valori, precedentemente definiti, per gli elementi valoriali Unipol del processo misurabili e quantificabili attraverso l'utilizzo di indicatori numerici.

Il sistema di requisiti descritto è stato schematizzato in una matrice di sintesi, consultabile alla sezione *Allegati* del documento, che riporta l'elenco dei requisiti di processo e delle relative evidenze che devono essere prodotte per attestarne il superamento.