

POLITICA DI GESTIONE DEI CONFLITTI DI INTERESSE

Oggetto	POLITICA IN MATERIA DI CONFLITTI DI INTERESSE
Data di validazione	Il 20/01/2020
Data di efficacia	Il 20/01/2020
Sintesi	La presente procedura definisce le modalità di prevenzione, rilevamento e gestione dei conflitti di interesse che potrebbero insorgere presso CALI EUROPE, tra CALI EUROPE e i suoi clienti o tra CALI EUROPE e altre entità del Gruppo durante lo svolgimento della sua attività. Mira nello specifico a evitare o ridurre il rischio di mettere a repentaglio gli interesse dei clienti.
Testo di riferimento	DIRETTIVA (UE) 2016/97 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 20 gennaio 2016 sulla distribuzione assicurativa. Regolamento delegato (UE) 2017/2358 della Commissione, del 21 settembre 2017, che integra la direttiva (UE) 2016/97 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i requisiti in materia di governo e controllo del prodotto.

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA PROCEDURA	3
1.1. Obiettivi della procedura.....	3
1.2. Il quadro normativo	3
1.3. Definizione.....	3
1.4. Ambito di applicazione	3
1.4.1. Entità interessate.....	3
1.4.2. Campi di applicazione	4
2. GOVERNO	4
2.1. Il ruolo del Consiglio di Amministrazione	4
2.2. Il ruolo della Direzione Generale	4
2.3. Il ruolo della Conformità.....	5
2.3.1. Revisione periodica della Politica.....	5
2.3.2. Controllo permanente del dispositivo.....	5
2.3.3. La tenuta del registro dei conflitti di interesse.....	5
2.4. Il ruolo dei collaboratori	5
2.4.1. Rispetto delle regole che disciplinano i conflitti di interesse da parte dei collaboratori nell'esercizio delle loro funzioni	5
2.4.2. Comunicazione dei vari casi di conflitti di interesse da parte di ogni servizio	5
3. IMPLEMENTAZIONE DELLA POLITICA	6
3.1. Prevenzione dei conflitti di interesse	6
3.1.1. Sensibilizzazione dei collaboratori	6
3.1.2. Funzione dei vari comitati in materia di prevenzione dei rischi associati a conflitti di interesse	6
3.1.2.1 <i>Il Comitato di Direzione Generale (CODIR)</i>	6
3.1.2.2 <i>Il Comitato Nuove attività e nuovi prodotti (CONAP)</i>	6
3.1.2.3 <i>Il Comitato delle Risorse Umane (CRH)</i>	6
3.1.2.4 <i>Il Comitato Partner esterni (CPE)</i>	6
3.1.2.5 <i>Il Comitato per le Operazioni complesse o sensibili (COCS)</i>	7
3.1.2.6 <i>Il Comitato per il Monitoraggio dei reclami (CSR)</i>	7
3.1.3. Registro dei conflitti di interesse.....	7
3.1.3.1 <i>Principi</i>	7
3.1.3.2 <i>Esempi di conflitti di interesse</i>	7
3.1.4. Politica di remunerazione	7
3.1.5. Politica in materia di regali.....	8
3.1.5.1 <i>Limitazione di regali e benefici ricevuti</i>	8
3.1.5.2 <i>Controllo gerarchico dei regali e benefici elargiti</i>	8
3.2. Gestione dei conflitti di interesse.....	8
3.2.1. Trattamento del conflitto di interesse	8
3.2.1.1 <i>Trattamento dei conflitti di interesse tra CALI EUROPE e i suoi clienti</i>	8
3.2.1.2 <i>Trattamento dei conflitti di interesse interni a CALI EUROPE</i>	9
3.2.1.3 <i>Trattamento dei conflitti di interesse tra CALI EUROPE e un'altra entità del Gruppo</i>	9
3.2.1.3.1 <i>Arbitrato tra le entità</i>	9
3.2.1.3.2 <i>Arbitrato a livello del Gruppo</i>	9
3.2.2. Monitoraggio del conflitto di interesse.....	9
3.2.3. Comunicazione e informazione ai clienti in caso di conflitti di interesse accertati	9
3.2.3.1 <i>Comunicazione in caso di conflitti di interesse precedenti la sottoscrizione</i>	9
3.2.3.2 <i>Comunicazione in caso di conflitti di interesse accertati durante il rapporto d'affari</i>	9

1. PRESENTAZIONE DELLA PROCEDURA

1.1. Obiettivi della procedura

CALI EUROPE pone la fiducia e la soddisfazione dei suoi clienti al centro delle proprie azioni e si augura che ciascun attore si impegni in questa relazione antepoendo l'interesse dei clienti in ogni attività, compreso l'esercizio di una funzione di supporto al servizio del Gruppo.

La presente Politica di prevenzione e gestione dei conflitti di interesse (di seguito la Politica) ha l'obiettivo di evitare o, quantomeno, ridurre i casi potenziali o accertati di tali conflitti, che potrebbero venirsi a creare nell'ambito della commercializzazione e gestione dei servizi assicurativi offerti da CALI EUROPE. L'approccio adottato comprende:

- l'identificazione dei conflitti potenziali o accertati;
- la formazione sufficiente dei soggetti interessati;
- l'elaborazione delle misure volte a prevenire i potenziali conflitti e le procedure per gestire i conflitti che nonostante tutto insorgono;
- la definizione delle regole per comunicare e registrare i conflitti di interesse constatati.

La presente Politica è adeguata alle dimensioni e all'organizzazione di CALI EUROPE nonché alla natura, l'estensione e la complessità della sua attività.

Deve inoltre tenere conto delle circostanze, che sono note o dovrebbero esserlo, suscettibili di provocare un conflitto di interesse risultante dalla struttura e dalle attività professionali degli altri membri del Gruppo Crédit Agricole (di seguito il Gruppo).

1.2. Il quadro normativo

La presente Politica è definita ai sensi dei testi riportati di seguito:

- Direttiva (UE) 2016/97 del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 gennaio 2016 sulla distribuzione assicurativa;
- Regolamento delegato (UE) 2017/2358 della Commissione, del 21 settembre 2017, che integra la direttiva (UE) 2016/97 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i requisiti in materia di governo e controllo del prodotto per le imprese di assicurazione e i distributori di prodotti assicurativi;
- Regolamento delegato (UE) 2017/2359 della Commissione, del 21 settembre 2017, che integra la direttiva (UE) 2016/97 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda gli obblighi di informazione e le norme di comportamento applicabili alla distribuzione di prodotti di investimento assicurativi;
- I testi di recepimento nel diritto francese e in quello lussemburghese.

1.3. Definizione

Si definisce conflitto di interesse una situazione in cui gli interesse di due o più persone, fisiche o giuridiche, risultano direttamente o indirettamente in concorrenza o divergenti. Un interesse costituisce la fonte di un vantaggio di qualsivoglia natura, materiale o immateriale, professionale, commerciale, finanziario o personale.

1.4. Ambito di applicazione

1.4.1. Entità interessate

CALI EUROPE distribuisce i suoi prodotti nell'Unione europea in regime di libera prestazione di servizi (LPS) ai sensi della Direttiva 2002/83/CE relativa all'assicurazione sulla vita. Inoltre, ai sensi del diritto di stabilimento riconosciuto dalla summenzionata direttiva, la Compagnia dispone altresì di succursali con sede in Francia e in Polonia.

Il rispetto dei requisiti imposti al fine di prevenire e gestire i conflitti di interesse si applica pertanto a CALI EUROPE Luxembourg e alle sue due succursali.

1.4.2. Campi di applicazione

La presente Politica si applica a tutti i contratti commercializzati da CALI EUROPE. Le norme di prevenzione e gestione dei conflitti di interesse si applicano:

- al personale e ai dirigenti di CALI EUROPE e alle sue succursali;
- alle relazioni con i suoi partner e le altre entità del Gruppo nell'esercizio di attività di distribuzione assicurativa;
- ai clienti effettivi e potenziali.

2. GOVERNO

2.1. Il ruolo del Consiglio di Amministrazione

Conformemente alla nota di governo CALI EUROPE.ALL.NOG.00.01, la responsabilità globale della società è affidata al Consiglio di Amministrazione. Tale organo provvede a garantire l'attività e a preservarne la continuità.

Nell'esercizio di tale missione, gli amministratori devono dimostrare integrità e impegno. Rappresentando la totalità degli azionisti, ciascun amministratore è tenuto a prendere decisioni nell'interesse della società e prive di qualunque conflitto di interesse.

Il Consiglio di Amministrazione approva la presente Politica e i principi che la disciplinano. Analizza e valuta con cadenza almeno annuale:

- i principali rischi di conflitti di interesse ai quali è esposta la società nel perseguire il suo obiettivo sociale;
- la strategia adottata per controllare e gestire tali rischi.

La suddetta analisi include una valutazione della struttura e del funzionamento del controllo dei rischi e le eventuali variazioni significative sopraggiunte dall'ultima revisione.

2.2. Il ruolo della Direzione Generale

I membri della Direzione Generale devono possedere le qualifiche richieste per assolvere la loro missione, comprendere appieno il rispettivo ruolo nel governo societario ed essere in grado di esprimere un giudizio avveduto sull'attività svolta dalle entità del Gruppo delle quali assicurano la direzione.

Devono:

- prendere opportuni provvedimenti per evitare conflitti di interesse, reali o presunti, in tutte le strutture del Gruppo, nelle loro attività e in relazione agli impegni assunti nei confronti di altre società;
- astenersi dal prendere parte a decisioni quando un conflitto di interesse impedisca loro di adempiere correttamente ai propri obblighi nei confronti dell'entità;
- valutare periodicamente l'efficacia delle proprie prassi in materia di governo, nello specifico in merito alla selezione e nomina o cooptazione degli amministratori, nonché alla prevenzione e gestione dei conflitti di interesse;
- individuare eventuali lacune, in particolare in ambito organizzativo;
- apportare le modifiche richieste.

Inoltre, la Direzione Generale attua i processi e l'organizzazione che consentono di monitorare e verificare l'applicazione e il rispetto della presente Politica.

Nell'esercizio di tale missione, la Direzione Generale si accerta regolarmente della solidità del dispositivo e dei mezzi disponibili, decide se modificare le politiche e le procedure interne alla luce in particolare di cambiamenti interni ed esterni, attuali e anticipati, e degli insegnamenti tratti dall'esperienza pregressa.

In caso di violazione delle politiche e procedure associate alla presente Politica, la Direzione Generale adotta misure correttive celeri e adeguate.

Tutte le suddette missioni sono delegate alla Conformità.

2.3. Il ruolo della Conformità

2.3.1. Revisione periodica della Politica

Il Responsabile Conformità è tenuto a rivedere la presente Politica con cadenza almeno annuale. La presente Politica potrà essere rivista a ogni variazione della normativa applicabile, qualora si verificano inadempimenti o in caso di modifica del dispositivo volto a gestire i rischi.

Inoltre, è necessario rivedere, in base ai principi appena descritti, le procedure o le altre politiche risultanti dalla presente Politica.

Infine, la presente Politica deve essere convalidata dalla Direzione Generale e approvata, in ultima istanza, dal Consiglio di Amministrazione.

2.3.2. Controllo permanente del dispositivo

Il Responsabile Conformità è tenuto a controllare e valutare regolarmente l'adeguatezza e l'efficacia delle politiche, procedure e misure predisposte per prevenire e gestire i conflitti di interesse.

Deve definire, applicare e mantenere operativa la presente Politica.

Laddove applicabile, si avvale dei presidi di controllo permanente definiti e posti in essere nel Gruppo e in Crédit Agricole Assurances.

2.3.3. La tenuta del registro dei conflitti di interesse

La Divisione Conformità è responsabile di tenere il registro dei conflitti di interesse, strumento la cui funzione è illustrata al successivo paragrafo 3.1.3.1.

2.4. Il ruolo dei collaboratori

2.4.1. Rispetto delle regole che disciplinano i conflitti di interesse da parte dei collaboratori nell'esercizio delle loro funzioni

Nell'esercizio delle proprie funzioni o durante lo svolgimento di attività esterne, in particolare nell'ambito di transazioni personali, ogni collaboratore di CALI EUROPE può trovarsi in una situazione di conflitto di interesse ai sensi della presente Politica, a prescindere che espletati un'attività a tempo pieno o parziale. È pertanto tenuto a rispettare le regole di comportamento applicabili e contemplate, nello specifico, nel regolamento interno di CALI EUROPE.

Inoltre, i superiori gerarchici devono assicurarsi che i collaboratori sotto la loro responsabilità osservino la presente Politica. Per eventuali chiarimenti sui termini e l'applicabilità della presente Politica alla sua situazione personale, ciascun collaboratore è tenuto a rivolgersi al proprio superiore gerarchico e, laddove applicabile, al Responsabile Conformità.

In caso di dubbi su una situazione potenzialmente a rischio, i collaboratori sono altresì invitati a consultare il registro dei conflitti di interesse.

2.4.2. Comunicazione dei vari casi di conflitti di interesse da parte di ogni servizio

Ogni collaboratore è tenuto a riferire al proprio superiore gerarchico qualsiasi situazione reale, potenziale o presunta di conflitto di interesse, conformemente alle disposizioni previste nella procedura correlata alla comunicazione di violazioni (cfr. Procedura NP.DEO.2017-04 "Violazioni").

Inoltre, ciascun collaboratore deve esercitare il proprio diritto di segnalazione alle condizioni definite nella procedura NP.DEO.2017-07 "Diritto di segnalazione", quando:

- il proprio superiore gerarchico non attua le misure previste per porre rimedio alla violazione comunicata;
- oppure subisce pressioni da parte del superiore, di un altro collaboratore del Gruppo o di un terzo esterno al Gruppo che lo indurrebbero a non evitare un conflitto di interesse conformemente alla presente Politica.

3. IMPLEMENTAZIONE DELLA POLITICA

CALI EUROPE s'impegna ad attuare la migliore strategia possibile per contrastare efficacemente i conflitti di interesse e privilegia pertanto una serie di mezzi preventivi. Le misure correttive devono essere impiegate come risorsa ultima.

3.1. Prevenzione dei conflitti di interesse

3.1.1. Sensibilizzazione dei collaboratori

È disponibile per ogni collaboratore una formazione e-learning sulla prevenzione e la gestione dei conflitti di interesse per sensibilizzarli a tale proposito e consentire loro di evitare e gestire una tale situazione. Il servizio Conformità si assicura che tutti i collaboratori iscritti a tale formazione seguano e completino il corso.

3.1.2. Funzione dei vari comitati in materia di prevenzione dei rischi associati a conflitti di interesse

Conformemente alla nota di governo CALI EUROPE.ALL.NOG.00.01, i comitati istituiti presso la Compagnia devono assicurarsi del corretto governo societario attraverso la loro attività e i rispettivi orientamenti. La prevenzione e la gestione dei conflitti di interesse sono parte integrante del perimetro funzionale di tali comitati. Sono nello specifico coinvolti i seguenti comitati.

3.1.2.1 Il Comitato di Direzione Generale (CODIR)

Il CODIR definisce i principali orientamenti e priorità della Compagnia. Tratta inoltre questioni ricorrenti e di attualità, in particolare:

- l'evoluzione del governo e della normativa;
- le regole di organizzazione generale da attuare.

Il comitato dovrà pertanto assicurare che il governo societario sia sempre allineato con il rispetto della presente Politica. A tal fine, il CODIR può utilizzare qualunque mezzo.

3.1.2.2 Il Comitato Nuove attività e nuovi prodotti (CONAP)

Il CONAP è responsabile di esaminare e convalidare prima dell'immissione in commercio:

- le nuove attività, ossia qualunque nuova offerta o strategia di mercato che implica processi di trattamento inediti;
- i nuovi prodotti (o servizi), ossia quelli sensibilmente diversi dai prodotti già approvati da CALI EUROPE;
- i sottostanti complessi (in particolare i fondi a formula) sotto forma di unità di conto nei contratti;
- i sottostanti speciali sotto forma di unità di conto nei contratti (Fondi interni collettivi, Fondi d'investimento specializzati e Fondi d'investimento speciali autorizzati dal COMAS);
- Qualsiasi prodotto o attività giudicato/a come nuovo/a o non ancora registrato/a nel catalogo di CALI EUROPE.

In occasione delle riunioni del comitato, tutti i relativi membri sono tenuti a indicare se potrebbe verificarsi un potenziale conflitto di interesse. Qualora possa insorgere un conflitto di interesse, il comitato deve prendere le opportune misure per evitare tale rischio. Come ultima risorsa, il comitato deciderà i mezzi più adeguati per comunicare al cliente l'esistenza di un conflitto di interesse.

3.1.2.3 Il Comitato delle Risorse Umane (CRH)

Nell'esercizio della missione ad esso conferita nella summenzionata nota di governo, il CRH determina le componenti variabili della remunerazione e le eventuali modifiche ai compensi corrisposti ai membri del personale, evitando qualunque potenziale situazione di conflitto di interesse tra i collaboratori, nonché tra questi ultimi e i partner o i clienti.

3.1.2.4 Il Comitato Partner esterni (CPE)

La selezione dei partner, siano essi distributori, gestori finanziari o banche depositarie, deve basarsi, in fase di studio dell'opportunità o quando si definiscono le modalità applicabili alla collaborazione, sui rischi posti da conflitti di interesse potenziali o accertati.

3.1.2.5 Il Comitato per le Operazioni complesse o sensibili (COCS)

In modo analogo all'analisi condotta dal CONAP, l'esame delle operazioni complesse o sensibili sottoposte al COCS deve tenere conto del rischio posto da conflitti di interesse potenziali o accertati.

3.1.2.6 Il Comitato per il Monitoraggio dei reclami (CSR)

Il perimetro funzionale del CSR è esteso ai reclami e alle violazioni che vertono direttamente o indirettamente su un conflitto di interesse potenziale o accertato. I conflitti in tal modo rilevati potranno essere riportati nell'apposito registro e, se necessario, saranno oggetto di misure correttive.

3.1.3. Registro dei conflitti di interesse

3.1.3.1 Principi

Nel registro dei conflitti di interesse sono indicate le diverse situazioni nelle quali è emerso o rischia di emergere un conflitto di interesse suscettibile di recare danno agli interesse di un cliente. È parte integrante della presente Politica. La convalida di quest'ultima da parte dei soggetti designati comporta infatti la convalida del registro.

Il registro conterrà i tipi di prodotti e servizi ausiliari o le altre attività esercitate da CALI EUROPE per i quali è insorto un conflitto di interesse suscettibile di recare grave danno agli interesse di uno o più clienti o potrebbe insorgere in relazione a un servizio o un'attività in corso.

Il servizio Conformità è responsabile della sua tenuta. Tale servizio prepara un elenco esaustivo delle situazioni associate ai conflitti di interesse con le quali la Compagnia potrebbe confrontarsi nell'esercizio della sua attività. Farà nello specifico affidamento sui collaboratori, che dovranno comunicare al rispettivo superiore gerarchico le situazioni per le quali la loro attività potrebbe generare un conflitto di interesse. Tali situazioni saranno in seguito analizzate in collaborazione con il servizio Conformità, per determinare se rappresentano un rischio effettivo di conflitto di interesse.

Tale registro viene aggiornato con cadenza almeno annuale. Tramite il Rapporto annuale di conformità, il CODIR e il Consiglio di Amministrazione ricevono una panoramica e una valutazione delle situazioni incluse nel registro. Le informazioni contenute nel registro e i documenti giustificativi che provano l'esistenza del conflitto devono essere conservati per almeno 5 anni.

3.1.3.2 Esempi di conflitti di interesse

Situazioni nelle quali gli interesse di CALI EUROPE possono entrare in conflitto con quelli dei suoi clienti:

- l'attribuzione al personale di premi o remunerazioni correlate unicamente ai risultati;
- gli arbitrati dei rischi non sono gestiti da una divisione autonoma, che dipende gerarchicamente dalle funzioni centrali;
- la gestione dei sinistri non è organizzata in seno a una divisione indipendente, distinta dalle funzioni commerciali;
- i dati non sono elaborati in maniera riservata, non sono oggetto di una specifica protezione e il loro accesso non è strettamente limitato ai membri del personale interessati.

Situazioni nelle quali gli interesse dei dipendenti possono entrare in conflitto con quelli dei clienti:

- interesse del dipendente nel raggiungimento dei propri obiettivi o risultati ai quali è eventualmente legata la sua remunerazione;
- interesse del dipendente nelle sue relazioni o attività esterne;
- eventuali regali o benefici elargiti da terzi.

Situazioni nelle quali gli interesse dei clienti o gruppi di clienti possono entrare in conflitto tra loro:

- differenziazione delle tariffe in base a criteri soggettivi o di natura personale.

3.1.4. Politica di remunerazione

Conformemente alla nota procedurale *CALI EUROPE.ALL.NO.00.01*, le remunerazioni dipendono dalla performance individuale ma anche da quella dell'attività nel suo complesso.

Tramite la presente Politica e nell'ambito della stessa, CALI EUROPE deve assicurarsi che le prassi di remunerazione, compresi i premi legati ai risultati:

- non creino incentivi che potrebbero indurre i soggetti interessati a favorire i propri interesse a potenziale discapito del loro cliente;
- non incoraggino l'apertura di posizioni speculative nel quadro delle attività di negoziazione per proprio conto consentite dalle normative.

3.1.5. Politica in materia di regali

I regali e i benefici ricevuti o elargiti sono suscettibili di generare situazioni di conflitti di interesse, persino sospetti di corruzione. Pertanto, è necessario inquadrare tali situazioni in modo rigoroso (cfr. NP 2018-39 "Regole di comportamento applicabili a regali e benefici").

Ai collaboratori è fatto divieto di accettare da un terzo regali o qualsiasi altro beneficio che potrebbe porli in una situazione di conflitto con le loro responsabilità nei confronti di terzi (clienti, controparti, fornitori, ecc.) o di un'entità del Gruppo.

3.1.5.1 Limitazione di regali e benefici ricevuti

I regali e i benefici ricevuti presso il luogo di lavoro da un collaboratore nell'esercizio della sua attività professionale possono essere conservati unicamente se il loro valore non supera 150 euro. Per importi maggiori oppure se il regalo è stato inviato alla residenza del collaboratore, il superiore gerarchico deve aver concesso la sua autorizzazione.

Ai collaboratori è fatto divieto di accettare da un terzo regali o qualsiasi altro beneficio che potrebbe porli in una situazione di conflitto con le loro responsabilità nei confronti di terzi (clienti, controparti, fornitori, ecc.) o di un'entità del Gruppo Crédit Agricole.

Non è permesso ai collaboratori di richiedere a clienti, siano essi esistenti o potenziali, fornitori, controparti, intermediari o altri soggetti regali o benefici di qualsiasi natura per proprio conto o per conto di terzi (coniuge, familiari, ecc.).

3.1.5.2 Controllo gerarchico dei regali e benefici elargiti

I regali e i loro destinatari devono essere determinati in sede di CODIR. Il Responsabile Conformità verifica e si assicura della tracciabilità di ogni scambio raccogliendo le seguenti informazioni:

- Nel caso di un terzo persona giuridica:
 - il nome del collaboratore che propone il regalo;
 - il nome del beneficiario persona fisica al quale sarà inviato il regalo e il suo indirizzo professionale;
 - il riferimento del regalo qualora vi sia possibilità di scelta.

- Nel caso di un terzo persona fisica:
 - il nome del collaboratore che propone il regalo;
 - il nome del beneficiario persona fisica al quale sarà inviato il regalo e il suo indirizzo privato;
 - i riferimenti commerciali;
 - il riferimento del regalo qualora vi sia possibilità di scelta.

I regali non sono inviati a nome dei collaboratori, bensì a nome dell'entità interessata e, nel caso di persone giuridiche, esclusivamente all'indirizzo professionale dei clienti.

3.2. Gestione dei conflitti di interesse

3.2.1. Trattamento del conflitto di interesse

3.2.1.1 Trattamento dei conflitti di interesse tra CALI EUROPE e i suoi clienti

Qualora sia accertato un conflitto di interesse, è opportuno adottare tutte le misure del caso per risolverlo il più rapidamente possibile, applicando nello specifico le politiche e i principi illustrati in precedenza.

Ciò nonostante, quando non è possibile evitare il rischio di mettere a repentaglio gli interesse del cliente malgrado le politiche e le misure poste in essere, CALI EUROPE deve informare il cliente stesso e il distributore dell'esistenza di un conflitto di interesse.

La possibilità di fornire questa informazione al cliente deve essere considerata come ultima risorsa. Laddove risulti accertata la presenza di un conflitto di interesse, verrà organizzato un arbitrato a diversi livelli, in funzione dei soggetti interessati e della complessità del conflitto stesso, allo scopo di giungere rapidamente a una soluzione appropriata ed evitare di mettere a repentaglio gli interesse dei clienti.

3.2.1.2 Trattamento dei conflitti di interesse interni a CALI EUROPE

Qualora venga rilevato un conflitto di interesse che coinvolge molteplici servizi, è necessario rivolgersi al Responsabile Conformità. Tale soggetto è tenuto ad adottare qualsiasi misura appropriata per risolvere il conflitto di interesse identificato. Se il conflitto di interesse risulta particolarmente complesso o se un servizio interessato contesta la misura adottata, è opportuno sottoporre il caso alla Direzione Generale che, laddove applicabile, si consulterà con la Direzione Conformità di Crédit Agricole Assurances.

3.2.1.3 Trattamento dei conflitti di interesse tra CALI EUROPE e un'altra entità del Gruppo

3.2.1.3.1. Arbitrato tra le entità

Qualora venga rilevato un conflitto di interesse tra CALI EUROPE e una o più entità, i Responsabili Conformità di queste ultime devono adottare, in maniera concertata, qualsiasi misura appropriata per risolvere tale conflitto al loro livello. Il Responsabile Conformità di CALI EUROPE potrà richiedere l'assistenza e/o il parere della Direzione Conformità di Crédit Agricole Assurances. Se il conflitto di interesse risulta particolarmente complesso o se una delle entità contesta la misura adottata, sarà la Direzione Generale e, laddove applicabile, la Direzione Conformità di Crédit Agricole Assurances a occuparsi del caso.

3.2.1.3.2. Arbitrato a livello del Gruppo

Qualora siano stati rilevati conflitti di interesse reputati significativi, a prescindere che siano emersi in CALI EUROPE o Crédit Agricole Assurances, è necessario informare la Direzione Conformità di Crédit Agricole Assurances. Quest'ultima è tenuta a prendere qualsiasi misura appropriata per risolvere tale conflitto. Se il conflitto di interesse risulta particolarmente complesso o se un'entità del Gruppo contesta la misura adottata, il caso è sottoposto alla Direzione Conformità di Crédit Agricole S.A.

3.2.2. Monitoraggio del conflitto di interesse

Per conformarsi alle disposizioni richiamate in precedenza, CALI EUROPE aggiorna regolarmente, secondo i principi definiti al paragrafo 3.1.31, il registro contenente i tipi di prodotti e servizi ausiliari o le altre attività esercitate dalla Compagnia.

3.2.3. Comunicazione e informazione ai clienti in caso di conflitti di interesse accertati

3.2.3.1 Comunicazione in caso di conflitti di interesse precedenti la sottoscrizione

Qualora CALI EUROPE reputi che i dispositivi di organizzazione e amministrazione predisposti per prevenire o gestire i conflitti di interesse non siano sufficienti per garantire, con ragionevole certezza, che sia evitato il rischio di mettere a repentaglio gli interesse del cliente, quest'ultimo sarà informato prima di sottoscrivere il contratto di assicurazione.

Il cliente potrà in tal modo prendere una decisione con piena cognizione di causa. Nel caso in cui il cliente decida di procedere con la sottoscrizione nonostante il conflitto del quale è stato informato, sarà necessario ottenere il suo consenso e conservarlo unitamente a tutti gli elementi relativi alla sottoscrizione.

3.2.3.2 Comunicazione in caso di conflitti di interesse accertati durante il rapporto d'affari

Se sono rilevati conflitti di interesse che non possono essere evitati, si procede, come ultima risorsa, a informare il cliente tramite posta della futura evoluzione della relazione o transazione.

Tuttavia, prima di informare un cliente, è assolutamente necessario cercare di risolvere il conflitto di interesse con tutti i mezzi preventivi a disposizione. Infatti, una divulgazione eccessiva di conflitti di interesse potrebbe costituire un inadempimento della relativa politica.

La lettera informativa in questione:

- fornirà una descrizione esaustiva del conflitto di interesse rilevato;
- illustrerà la natura generale e le fonti del conflitto di interesse;
- spiegherà i rischi posti dal conflitto di interesse per il cliente e le misure adottate per mitigarli;
- indicherà chiaramente che i dispositivi di organizzazione e amministrazione predisposti per prevenire o gestire il conflitto di interesse non sono sufficienti per garantire, con ragionevole certezza, che sia evitato il rischio di mettere a repentaglio gli interesse del cliente.

La comunicazione inviata al cliente deve rispettare le norme vigenti in materia di segreto professionale. Se, per un qualsiasi motivo, il segreto professionale impedisse la comunicazione al cliente, è opportuno rinunciare all'operazione.