

## Scopo e campo di applicazione

Lo scopo di questo documento è di **descrivere le nostre reciproche relazioni** in merito ai servizi che vi forniremo (con l'eccezione di eventuali servizi oggetto di accordi separati).

Vi invitiamo a leggere attentamente questa sezione in quanto descrive i termini del rapporto anche con riguardo alle rispettive responsabilità come descritte dal corpus delle norme vigenti in materia.

Richiamiamo la vostra attenzione in particolare sulle sezioni

- Il Nostro Servizio
- I Vostri Compiti
- Conflitto di interessi
- Reclami

Vi preghiamo di contattarci per ogni tipo di chiarimento vi occorresse in merito; saremo lieti di discutere con voi qualsiasi dettaglio riteniate opportuno.

## Premessa

Willis Italia SpA è una Società sottoposta alla direzione ed al coordinamento di Willis Europe BV, società controllata da Willis Group Holdings Ltd, quest'ultima quotata alla borsa di New York.

Willis Italia SpA è iscritta al Registro Unico degli Intermediari Assicurativi istituito dal D.Lgs. 209/2005 al n.B000083306.

Esercitiamo professionalmente attività finalizzate a mettere in relazione i nostri Clienti, che intendono provvedere alla copertura dei rischi, con imprese di assicurazione, con le quali lavoriamo in regime di totale indipendenza.

Offriamo consulenza in merito a qualsiasi tipo di prodotto/servizio assicurativo, non offriamo consulenza su materie di carattere legale o fiscale.

Willis Italia è associata all'AIBA Associazione Italiana dei Broker di Assicurazione e Riassicurazione, ed opera in modo scrupolosamente conforme ai doveri imposti dalle leggi, dagli usi e dalle tradizioni professionali, nonché dal codice deontologico di autoregolamentazione. Altre informazioni possono essere reperite sul sito web [www.aiba.it](http://www.aiba.it)  
Willis Italia è Lloyd's Correspondent ed in questa veste accede e colloca rischi con i sottoscrittori di tale mercato.

## Il nostro servizio

### Intermediazione e piazzamento

Discuteremo con voi le vostre esigenze assicurative, unitamente alla portata ed ai costi delle coperture.

Ricevute le vostre istruzioni, ci attiveremo per soddisfare le esigenze da voi espresse.

Durante il processo di piazzamento sarà nostra cura aggiornarvi sull'evoluzione delle trattative ed informarvi tempestivamente qualora il mercato non recepisce integralmente le nostre proposte.

Attiveremo il vostro programma assicurativo, i rinnovi o le proroghe - compatibilmente con la disponibilità degli assicuratori - prima della data di decorrenza prestabilita.

Per consentirvi di decidere se accettare o meno la sottoscrizione di una copertura, vi forniremo tutte le informazioni in nostro possesso e daremo riscontro ad ogni vostra richiesta di chiarimento in merito alla soluzione proposta, ai suoi vantaggi, limitazioni ed esclusioni.

Nella nostra veste di intermediari di assicurazione, vi proporremo coperture assicurative utilizzando i principali assicuratori operanti sul mercato e di volta in volta raccomandandovene uno o più in relazione alla tipologia di rischio in questione.

Per alcuni rischi abbiamo predefinito dei prodotti specifici (convenzioni, binding authorities, lineslips o simili facilities) che consideriamo vantaggiosi nel rapporto qualità/prezzo.

Faremo ricorso a tali prodotti solo se li riterremo ragionevolmente capaci di soddisfare le esigenze da voi espresse, dandovene comunque preventiva comunicazione.

A conferma delle coperture richieste per vostro conto vi invieremo una cover note, con l'indicazione degli assicuratori, unitamente ad un dettagliato estratto conto dei relativi premi. Sarà vostra cura rivedere detta documentazione in modo da verificare che essa rifletta le istruzioni precedentemente impartiteci. Saremo a Vostra disposizione per qualsiasi chiarimento circa il dettaglio delle coperture, così pure se riteneste che le vostre istruzioni non siano state correttamente da noi seguite.

Vi evidenzieremo in modo chiaro le date entro cui dovranno essere effettuati i pagamenti per rendere operative le coperture richieste, nonché i rischi connessi al mancato o ritardato pagamento dei premi.

Vi invieremo con sollecitudine tutti i documenti di polizza, variazioni o appendici, compatibilmente con la disponibilità degli assicuratori, a cui fa carico l'emissione dei documenti contrattuali.

## Market Security

Valuteremo la solidità finanziaria degli assicuratori utilizzando sia informazioni di dominio pubblico sia quelle fornite da primarie società di rating.

Ferma restando la vostra piena discrezionalità nella scelta dell'assicuratore, l'utilizzo di compagnie considerate not-approved dal dipartimento "Willis Market Security" sarà possibile solo dietro vostro espresso consenso scritto.

Pur esercitando il nostro massimo sforzo di diligenza nella individuazione dell'assicuratore, nella nostra qualità di intermediario indipendente non potremo in nessun caso rispondere della solvibilità delle Compagnie selezionate.

Se da voi richiesto, vi forniremo le analisi oggettive predisposte dal dipartimento "Willis Market Security" e saremo disponibili a promuovere, a costo da concordare, indagini mirate sulla solidità degli assicuratori.

## Sinistri

Metteremo a vostra disposizione il nostro servizio di gestione sinistri per tutto il periodo di durata delle polizze da noi intermedie, salvo diverso accordo.

Ricevute le necessarie informazioni da parte vostra, provvederemo alla denuncia dei sinistri per vostro conto, nel rispetto delle regole di mercato, dei termini e delle condizioni di polizza.

Provvederemo inoltre alla gestione dei medesimi ed alla liquidazione degli importi nel più breve tempo possibile, e comunque non appena ricevuti dagli assicuratori.

Metteremo a vostra disposizione la nostra consulenza e vi daremo il nostro supporto anche nel caso in cui decideste di gestire i sinistri direttamente con gli assicuratori.

Il nostro servizio sinistri cesserà dalle sue funzioni nel caso in cui voi incarichiate un'altra entità per la trattazione dei medesimi.

## Comunicazioni elettroniche

Salvo diverso accordo, al fine di migliorare l'efficienza e ridurre i tempi nei processi potremo comunicare reciprocamente mediante posta elettronica, anche allegando documenti in formato digitale e accettandone i rischi connessi (fra i quali: intercettazione, accesso non autorizzato, perdita totale o parziale, virus o altri attacchi al sistema).

La parte ricevente sarà responsabile del controllo dei virus, dell'integrità e completezza del messaggio.

In caso di contenzioso nessuna delle parti contesterà la validità legale del documento elettronico registrato dal sistema Willis.

In merito vi informiamo che gli apparati installati da Willis a protezione dei propri sistemi intercettano automaticamente alcuni tipi di files, (a titolo meramente esemplificativo i files, .rar, .text, .vbs, .mpeg, .mp3, .cmd, .wav, .exe, .bat, .scr, .mpq, avi, .com, .pif, .wma, .mpa, .mpg, .jpeg.) Messaggi di posta elettronica contenenti files di questo genere saranno automaticamente bloccati senza che alcun messaggio in merito a detta intercettazione sia spedito al mittente.

## La nostra remunerazione

La nostra opera sarà remunerata per il tramite delle Compagnie di Assicurazione presso le quali collocheremo le vostre coperture, mediante una provvigione, in forma di aliquota percentuale sul premio a queste corrisposto. In alternativa potremo concordare la corresponsione da parte vostra di un onorario convenuto. In merito si farà riferimento a quanto previsto nella "Lettera di Incarico".

Entrambe le forme di remunerazione sono da intendersi riferite al periodo, usualmente annuale, di vigenza dei contratti assicurativi e l'ammontare previsto per il periodo di validità dei contratti assicurativi collocati per il nostro tramite è integralmente dovuto.

Nella gestione ordinaria dei nostri rapporti commerciali può inoltre accadere che noi percepiamo delle somme di denaro a titolo di interessi su somme di Clienti od Assicuratori temporaneamente depositate su nostri conti bancari in attesa di essere utilizzate per gli scopi per cui ci sono state trasferite.

Società del Gruppo Willis, inclusa Willis Italia SpA, possono poi avere rapporti d'affari con assicuratori o riassicuratori, compresi quelli presso cui saranno collocate le vostre assicurazioni. Queste attività saranno condotte e regolate in modo autonomo, inclusa la remunerazione e non influenzeranno le politiche di piazzamento dei vostri rischi.

Al fine di ottenere per voi i massimi benefici potrà rivelarsi appropriato l'utilizzo di servizi di società del Gruppo Willis, o di intermediari terzi, al fine di assisterci nel corrispondere al meglio alle vostre esigenze di carattere assicurativo. Queste società potranno ricevere una remunerazione, commisurata agli usi di mercato in relazione ai servizi che saranno chiamate a fornire.

## I Vostri Compiti

### Proposte e questionari

La compilazione di proposte, questionari o analoghi documenti richiesti dagli assicuratori per particolari tipologie di rischio è di competenza del Cliente.

Willis vi fornirà tutta la necessaria assistenza, ove richiesto, per la compilazione.

### Informazioni sul rischio

Il nostro obiettivo è di ottenere il miglior prodotto che possiamo identificare in grado di soddisfare le vostre esigenze di carattere assicurativo.

A tale fine vi richiederemo di fornirci informazioni complete ed accurate per definire adeguatamente le vostre coperture nonché istruzioni tempestive per poter operare per vostro conto. In merito vi segnaliamo che non potremo essere ritenuti responsabili delle conseguenze che potrebbero derivare da un vostro ritardato o mancato adempimento nel fornire le informazioni nei tempi utili alla copertura.

Vi sottolineiamo che gli assicuratori assumono i rischi e definiscono le condizioni economico-normative sulla base delle informazioni fornite dall'assicurato, senza alcun loro obbligo di verifica.

Inoltre, la legislazione vigente pone in capo all'assicurato l'obbligo di comunicare tutte le informazioni rilevanti, o che potrebbero comunque influenzare l'assicuratore nel decidere se prestare o meno la copertura.

Eventuali omissioni potranno legittimare l'assicuratore a richiedere l'annullamento del contratto o essere causa di perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo.

Quanto sopra trova applicazione anche in occasione dei successivi rinnovi, con particolare riguardo agli elementi che potrebbero mutare le condizioni di rischio.

Vi invitiamo ad interpellarci qualora aveste dei dubbi in merito all'effettiva rilevanza sul rischio di circostanze delle quali, peraltro, potremmo non essere a conoscenza.

### Scelta degli assicuratori

Se doveste avere qualsiasi dubbio o remora in relazione agli assicuratori da noi prescelti e proposti vi preghiamo di darcene avviso con la massima sollecitudine.

### Polizze

Premesso che, come d'uso, provvederemo a verificare i documenti emessi dalle compagnie di assicurazione, vi

sottolineiamo l'importanza da parte vostra di procedere comunque ad un'attenta lettura degli stessi.

Particolare attenzione deve essere posta nell'analisi delle clausole contenenti oneri che, se disattesi, possano inficiare la validità della copertura, nonché delle disposizioni relative alla denuncia dei sinistri.

Se doveste riscontrare delle difformità, vi preghiamo di mettervi immediatamente in contatto con i nostri uffici.

### Sinistri

Sarà vostra cura notificarci, entro i termini previsti dai singoli contratti, i sinistri e/o le circostanze che potrebbero dare origine ad un potenziale sinistro. Vi invitiamo comunque a contattare i nostri uffici per ogni informazione in merito dovesse occorrevi.

Al fine di assicurare la piena operatività delle garanzie previste dalle polizze, vi raccomandiamo di esaminare attentamente le condizioni di copertura e le procedure amministrative ad esse eventualmente correlate.

Vi ricordiamo che i sinistri appartenenti ad alcune specifiche tipologie possono essere denunciati anche molto tempo dopo la data di cessazione delle coperture; è pertanto necessario che provvediate a conservare con la massima diligenza tutta la documentazione attinente i contratti assicurativi.

### Variazioni

Ci comunicherete con sollecitudine ogni nuova circostanza che potrebbe in qualche modo influire sulle coperture prestate dai vostri contratti di assicurazione o, se del caso, sui servizi di consulenza che vi saranno resi dalla nostra società.

### Trattamento di dati e informazioni

Tutte le attività indicate in questo documento che Willis esplica nei confronti dei Clienti sono realizzate esclusivamente nel loro interesse.

Vi impegnerete a non divulgare a terzi dati, raccomandazioni, proposte, reports ed altre informazioni elaborate da Willis.

### Pagamento dei premi

Sarà vostra cura trasmetterci la totalità delle somme da voi dovute a titolo di premio entro i termini di pagamento previsti.

Vi ricordiamo che la legislazione vigente prevede che il mancato o ritardato pagamento del premio nei termini previsti comporta la sospensione delle garanzie assicurative. Non rientra tra i nostri compiti anticipare agli assicuratori i premi per conto dei nostri Clienti.

## Riservatezza

Tratteremo in modo riservato ogni informazione confidenziale che ci fornirete sulla vostra attività.

Tali informazioni potranno essere riportate agli assicuratori o ad altre parti solo se necessarie per il piazzamento dei rischi.

Non divulgheremo a terzi alcuna informazione che ci fornirete con l'eccezione dei seguenti casi:

- Se ne saremo tenuti in forza di leggi, regolamenti, discipline;
- Se necessario al fine di provvedere ai nostri doveri nei vostri confronti
- Dietro vostra richiesta o dietro vostro consenso

## Conflitto di interessi

Possono nel tempo sorgere situazioni in cui si palesino potenziali conflitti di interessi, per esempio nel caso in cui ci sia richiesto di agire contemporaneamente per tutelare interessi contrastanti di due differenti clienti.

Ci siamo dotati di una procedura per gestire eventualità di questo genere ed è nostra politica agire illustrando chiaramente a tutte le parti coinvolte i termini della questione e operare, per quanto in nostro potere, al fine di evitare ogni possibile nocimento per ogni parte coinvolta.

Il mercato assicurativo è complesso e possono sussistere altre situazioni non qui descritte potenzialmente foriere di conflitti di interessi, in ognuno di questi casi ci impegniamo ad agire nel vostro miglior interesse; qualora la situazione non presenti alcuna soluzione praticabile e accettata dalle parti noi ci asterremo dall'operare ulteriormente per vostro conto e non porremo in essere alcun ulteriore atto se non dietro vostro esplicito consenso.

## Reclami

Le vostre osservazioni o reclami circa i nostri servizi ci aiuteranno a migliorare le nostre prestazioni.

Affinché un eventuale problema venga risolto, rivolgetevi in prima istanza al vostro Account Executive di riferimento; in alternativa, potrete contattate il nostro Compliance Officer Sig. Matteo Riva all'indirizzo e-mail [rivama@willis.com](mailto:rivama@willis.com).

## Lettera di Incarico

Per l'espletamento della nostra attività dobbiamo essere abilitati ad operare sul mercato assicurativo per vostro conto. A tale fine vi chiederemo di rilasciarci una Lettera di Incarico a cui potrà essere allegato uno specifico piano di servizio che conterrà il dettaglio analitico degli impegni reciproci.