



VADEMECUM PER AGENTI

CONTABILE - AMMINISTRATIVO - GESTIONALE

Premessa

Il presente Vademecum ha l'obiettivo di evidenziare in maniera sintetica le principali linee guida AXA sugli aspetti contabili / amministrativi / gestionali per le nuove agenzie rinviando per un maggiore puntuale approfondimento alle Circolari, Norme e Procedure indicate.

Non è un documento ufficiale ed è utilizzato dal Supporto Gestionale solo ai fini formativi per le nuove agenzie

➤ Rimesse agenziali (vedi Circolare n. 10/2015 del 16/03/2015):

- La prima quindicina (giorno 15 del mese corrente) deve essere accreditata sui c/c della Società entro il giorno 25 del mese corrente;
- La seconda quindicina (l'ultimo giorno del mese) deve essere accreditata sui c/c della Società entro il giorno 10 del mese successivo;
- Mese di Agosto: Unica rimessa (ultimo giorno del mese): deve essere accreditata sui c/c della Società entro il giorno 10 del mese successivo
- I bonifici a favore della Compagnia, uno per il ramo danni ed uno per il ramo vita, devono essere effettuati dal conto corrente separato di agenzia come previsto dall'art. 117 comma 1 del Codice delle Assicurazioni. Sono esenti dagli obblighi previsti dal precedente comma 1 (obbligo di tenuta del conto corrente separato) gli intermediari che hanno sottoscritto una fidejussione bancaria.

➤ Chiusure contabili mensili

- La chiusura contabile mensile (seconda quindicina) avviene l'ultimo giorno lavorativo del mese
- Le Agenzie ricevono da IT AXA Informa remainder via @mail che ricorda l'approssimarsi della chiusura mensile come stabilito dalla circolare n. 32- 2018 (gestione foglio cassa) La chiusura 'manuale' (IOL → Gestione Contabile → Riepilogo giornata → Consultazioni → chiusura manuale) relativa dell'ultimo foglio cassa mensile dovrà avvenire entro l'orario prestabilito dalla comunicazione ricevuta via @mail da ' IT AXA informa'; in mancanza, sarà operativa all'orario prestabilito la chiusura automatica del foglio cassa da parte della Direzione.

Si precisa che gli incassi effettuati successivamente alla chiusura dell'ultimo foglio cassa mensile saranno valorizzati sul primo foglio cassa utile mese successivo, pur mantenendo l'informazione della data di effettivo incasso ai fini della copertura assicurativa.

➤ Operatività in caso di collaborazione con Broker Raticato:

- Aspetti contrattuali
- l'agente deve inviare la lettera di collaborazione con il broker sottoscritta dalle Parti all'attenzione della Direzione Commerciale Agenti. Se nulla osta per il Broker proposto, la Direzione ratifica la collaborazione del rapporto ed emette comunicazione del cosiddetto "Patto a tre" (Mandante - Agenzia - Broker);
- il censimento del NODO e dell'organizzazione broker ratificato viene inserito a sistema dalla Direzione



- invio lettera di ratifica dalla Direzione
- Incassi e coperture Broker (**seguire scrupolosamente il manuale operativo IOL - Richieste broker**); al proposito si precisa quanto segue:
- Provvedere quotidianamente alla contabilizzazione degli incassi broker ratificati;
- Prima di chiudere la quindicina contabile, provvedere in autonomia dal portale IOL - sezione "Richiesta broker" all'emissione delle relative PNA a credito rami danni/vita seguendo scrupolosamente le istruzioni presenti sul manuale incassi broker ratificati; Si consiglia di emettere le PNA a credito in tempo utile ovvero il giorno prima o nella mattinata del giorno di chiusura quindicina contabile
- Nota bene: la ratifica del broker vale solo ai fini contabili

➔ **Titoli Arretrati e restituzione titoli**

- Modalità di gestione e tempi per la restituzione in Direzione - vedi circolari nn. 23 - 24 - 44 del 2018.
Si precisa che i Report titoli arretrati rami danni e/o ramo vita sono disponibili con cadenza mensile su Nuovo Front End/axaplanet → MondoDoc e dovranno essere compilati con le relative note, sottoscritti dall'Agente ed inviati ai competenti Uffici Contabilità Danni e/o Contabilità Vita
Le operazioni di eventuale annullamento polizza devono avvenire entro 60 gg dalla data di scadenza del titolo; dopo il citato periodo i titoli insoluti saranno seguiti dall'ufficio Contenzioso di Direzione;
L'agenzia può inviare eventuali richieste di atti legati all'ufficio contenzioso entro i 60 giorni dalla data di scadenza del titolo in arretrato (Nuovo Front End → INCASSI → Gestione Contabile -> Gestione Contenzioso

➔ **Incassi on line (IOL):**

- Incasso polizze e/o titoli (manuali utenti in AXAPLANET → Formazione → Guide operative)
- Inserimento contratto ed incasso immediato
- Ricerca del titolo in arretrato secondo vari criteri ed incasso
- Possibilità di incassare più titoli in unica soluzione;
- Possibilità di inviare link incasso all'Assicurato per i pagamenti da remoto con carta di credito;

➔ **Registrazione su Fogli Cassa:**

- si precisa che le registrazioni su Foglio Cassa vanno effettuate nel momento in cui si viene a conoscenza del pagamento del premio, valorizzando la data di effettivo incasso. La data di effettivo incasso in alcuni casi potrebbe essere antecedente rispetto alla data del foglio cassa (pagamento del premio a mezzo cc postale, bonifico e/o incasso da parte di un sub agente autorizzato effettuato dopo la chiusura del foglio cassa).
- Quanto sopra vale solo per i pagamenti di quietanze (scadenze intermedie o annuali)
N.B: La documentazione giustificativa per l'utilizzo della "data retroattiva" di un incasso dovrà essere custodita in Agenzia e sarà a disposizione del Personale Ispettivo in caso di controlli amministrativi.



➔ **Chiusura Fogli cassa IOL**

- Vedi circolare n. 32 - 2018 e manuale IOL presente in AXAPLANET → Formazione → Guide operative
- Inviare in Direzione l'attestazione di saldo relativa alla chiusura rimessa quindicinale firmata dall'Agente
Nota bene: i fogli cassa giornalieri possono essere chiusi manualmente dall'agenzia oppure si può attendere la chiusura automatica della Direzione

➔ **Storno Premi rami danni;**

- In autonomia di Agenzia nella stessa giornata ovvero prima della chiusura definitiva foglio cassa giornaliero: si utilizza da IOL la funzionalità "annullo incasso in giornata"
- Se il Foglio Cassa risulta già chiuso manualmente e/o in automatico sarà necessario richiedere lo storno contabile all'Ufficio Contabilità Agenzie utilizzando la funzione IOL → Gestione Contabile → Incassi → storno incasso - → valorizzare la richiesta di storno con la motivazione
Lo storno contabile validato/autorizzato dalla Direzione sarà disponibile per l'incasso nella funzione IOL - → Prenotazione Storni, entro il giorno successivo alla richiesta

➔ **Modalità di profilazione e registrazione incassi subagenti - vedi circolare n. 44/2010 del 26/7/2010)**

- Profilazione del subagente sul portale MYRIAM (AxaPlanet → Area Riservata Agente → Myriam) e assegnare 1 profilo al collaboratore sul portale IOL (Incassi on line); di seguito i 3 profili disponibili per la rete secondaria:
- Consultazione titoli contabili nodo di produzione Collaboratore
- Prenotazione incasso (da validare sul portale IOL da parte dell'Agenzia)
- Incasso (direttamente a foglio cassa)

○ **Partite Non Assicurative (IOL):**

- Consultazione PNA (Partite Non Assicurative) in arretrato e relativa contabilizzazione da parte dell'Agente (axaplanet → Formazione → Guide operative)

Nota: Si ricorda che l'Agenzia dovrà comunque verificare - prima di chiudere ogni quindicina contabile - se risultano eventuali PNA in arretrato e procedere a "immediata contabilizzazione a foglio cassa" (IOL → Gestione Contabile - → Consolle PNA)

La circolare di riferimento richiede l'immediata contabilizzazione delle PNA al ricevimento delle stesse.

➔ **Disdette polizze Rami Elementari**

- Le disdette relative a polizze Rami Elementari inviate dai Contraenti direttamente alla Compagnia vengono acquisite digitalmente in REOL permettendone all'agenzia la verifica;
- In assenza di comunicazione da parte dell'Agenzia il contratto verrà annullato senza nessun'altra attività a carico della medesima;
- 60 giorni prima della scadenza sino al limite di 30 giorni la data di scadenza del contratto la Compagnia notifica all'agenzia la disdetta consentendo di avviare la fase di retention e l'eventuale interruzione del processo di annullo, da effettuarsi entro la scadenza del contratto.



I dettagli del processo di disdetta sono allegati alla circolare 3 del 18/1/2016.

➔ **Reclami IVASS**

- *In caso di reclami IVASS viene richiesta dettagliata relazione e documentazione alle Agenzie interessate dal reclamo prima di provvedere a redigere idonea risposta.*

➔ **Pignoramenti (vedi circolare n. 29/2014 del 7/5/2014)**

- *In caso di ricezione di atti di pignoramento, l'Agenzia deve tempestivamente informare la Compagnia stessa, inviando una e-mail a pignoramenti@axa.it indicando sempre:*
 - *la data di notifica dell'atto;*
 - *le motivazioni del pignoramento;*
 - *le eventuali informazioni raccolte dall'ufficiale giudiziario;*
 - *inviare copia scansata dell'atto di pignoramento.*
 - *L'originale dell'atto di pignoramento deve restare presso la sede dell'agenzia.*

➔ **Richieste di assistenza alla struttura Contabile a mezzo CRM**

- *In caso di richieste di assistenza in merito ad aspetti amministrativi/contabili su argomenti quali premi, provvigioni, partite non assicurative (PNA) per i rami Auto, Re (esclusi Rami Speciali) e Vita occorre utilizzare il sistema di assistenza dal nuovo Front End (apertura case) selezionando una delle due opzioni in base al ramo per il quale si richiede supporto:*

- *Contabilità danni*
- *Contabilità vita*

Nota bene: per la richiesta di storno premio di titolo resocontato ovvero con foglio cassa chiuso non più modificabile, l'agenzia deve fare richiesta direttamente da IOL - → Incassi → Storno premio

➔ **Rendiconti e Rilievi: Report messi a disposizione dalla Contabilità Tecnica sull'applicativo IOL → Gestione Contabile -- → Rilievi/Rendiconti:**

- *Scheda riepilogo contabile mensile (Danni e Vita)*
- *Lista rilievi contabili mensile*

N.B.: a conclusione della chiusura contabile del mese, la Direzione emette on line il relativo rendiconto/riepilogo contabile mensile evidenziando eventuali rilievi contabili e/o altri importi a debito/credito (IOL → Gestione Contabile -- → Rilievi/Rendiconti)

L'Agenzia dovrà provvedere a contabilizzare l'importo richiesto dalla Direzione (PNA voce 990) sul primo foglio cassa utile

Consultazione **REPORTISTICA AXA riservata Agente:*

AXAPLANET → AREA RISERVATA AGENTE → REPORTISTICA DI AGENZIA

Consultazione **CIRCOLARI AXA*



AXA PLANET → SUPPORTI, TRAINING & INFO → PROCEDURE E NORMATIVE → CIRCOLARI

*Consultazione **DOCUMENTI e REPORT**: AXAPLANET → MONDO DOC

Riferimenti circolari utili:

- *Circolare 2014 - 15: esposizione tariffe, CGA, circolari... in Agenzia;*
- “ *2014 - 66: Antiriciclaggio - Raccolta info*
- “ *2015- 10 : Normativa Rimesse quindicinali*
- “ *2015 - 36: Siti Agenti*
- “ *2015 - 49: Antiriciclaggio - Procedura per la gestione e segnalazione operazioni sospette;*
- *Circolare 2016 - 13: Antiriciclaggio - CRS e FATCA*
- “ *2016 - 59: Dematerializzazione contrassegno auto*
- “ *2017 - 30: Antiriciclaggio - Adeguata verifica Clientela*
- “ *2017 - 31 :Antiriciclaggio - Raccolta informazioni*
- “ *2017 - 37: Antiriciclaggio - Formazione Obbligatoria*
- “ *2018 - 23 : Procedura Contenzioso premi*
- “ *2018 - 24: elenco titoli danni/vita in arretrato*
- “ ***2018 - 32: Gestione Foglio Cassa in IOL***
- “ *2018 - 44; Gestione titoli annullati*
- “ *2018 - 56: Direttiva IDD - regolamenti IVASS nn. 39 e 40*
- “ *2018 - 64: Trasparenza - Regole di comportamento intermediari assicurativi*
- *Manuale IOL - Incassi broker ratificati da AXA*