

POLIZZE e FINANZIAMENTI: un PO' DI CHIAREZZA

In una lettera al mercato, l'Ivass e la Banca d'Italia hanno definito il perimetro di legittimità per il collocamento di soluzioni assicurative accoppiate a richieste di credito: prevale la logica della tutela del cliente, anche attraverso il ricorso a maggiori strumenti di controllo e il divieto di pressioni eccessive sulle reti distributive

di **CHIARA CIMARELLI**,
legal director di DLa Piper Italy

Lo scorso 17 marzo, l'Ivass e la Banca d'Italia hanno pubblicato una lettera congiunta al mercato in merito all'offerta di prodotti abbinati a finanziamenti, nella quale le due autorità sono tornate ad analizzare la correttezza delle relazioni e l'effettiva consapevolezza, da parte dei clienti, di caratteristiche, obblighi e vantaggi derivanti dall'acquisto di coperture assicurative abbinate a un finanziamento.

Il tema dell'offerta di coperture assicurative abbinate ai finanziamenti era già stato oggetto di un intervento congiunto da parte delle due autorità con lettera al mercato del 26 agosto 2015, nella quale era richiesta agli organi amministrativi degli operatori di

settore l'adozione di policies che tenessero in debita considerazione le criticità riscontrate e l'adozione di un piano, da realizzare nei successivi novanta giorni, contenente le iniziative necessarie a rendere i prodotti e le modalità di offerta e di esecuzione dei contratti in linea con le indicazioni fornite.

Sulla scorta delle indicazioni fornite all'esito di una *roundtable* realizzata a livello europeo da **Eiopa** il 5 marzo scorso, le due Autorità hanno avvertito la necessità di tornare sul tema.

Aree di miglioramento

La lettera congiunta del 17 marzo scorso si segnala per una maggiore definizione del peri-

metro d'indagine, con l'identificazione delle soluzioni in: coperture assicurative a protezione del credito (nella forma di polizze vita e/o danni volte a garantire il rimborso del finanziamento, cosiddette *Payment protection insurance* o *Ppi*); coperture assicurative a protezione di un bene dato in garanzia del finanziamento (come nel caso delle polizze incendio e scoppio); e coperture assicurative che non presentano alcun collegamento funzionale rispetto al finanziamento (cosiddette *polizze decorrelate*).

Rispetto alle predette coperture, le due autorità individuano cinque macro-aree di miglioramento nell'operato degli intermediari:

- i. qualificazione della polizza come obbligatoria (allorquando necessaria alla concessione del finanziamento o all'erogazione a certe condizioni) o facoltativa;
- ii. qualificazione della polizza come decorrelata, laddove non collegata, in alcun modo, al finanziamento e/o alle condizioni per la sua erogazione;
- iii. controllo delle reti distributive;
- iv. conflitti d'interesse e livello dei costi;
- v. gestione delle richieste di estinzione anticipata (anche parziali) dei finanziamenti.

Obbligatoria, facoltativa e decorrelata

La qualificazione della polizza come obbliga-

toria/necessaria all'ottenimento del finanziamento a determinate condizioni deve essere preventivamente portata a conoscenza del potenziale cliente mediante apposita evidenza, come ad esempio sul sito web della banca e/o dell'intermediario finanziario, al fine di consentire all'interessato di reperire eventuali coperture equivalenti sul mercato. In quest'ultimo caso, la banca e/o l'intermediario finanziario sarà tenuto ad accettare la copertura assicurativa proposta dal cliente, senza che ciò possa in alcun modo variare le condizioni richieste per l'erogazione del finanziamento. I costi di tali coperture dovranno confluire nel *Taeg*.

Le coperture assicurative qualificate come facoltative dovranno essere prospettate come tali alla clientela, nella forma di servizio aggiuntivo opzionale che, in quanto tale, non potrà in alcun modo condizionare la concessione del finanziamento o dei termini di erogazione. L'impiego di espressioni che possano indurre il cliente a ritenere la copertura necessaria andranno pertanto evitate. La corretta qualificazione delle coperture assicurative come obbligatorie o facoltative dovrà essere oggetto di chiara indicazione alla clientela, anche nella cosiddetta *welcome letter*, e

dovrà formare oggetto di esame da parte delle funzioni di controllo.

Quanto alle polizze decorelate, l'Ivass segnala di aver svolto indagini, in base a taluni reclami ricevuti, in cui si denunciavano pratiche commerciali scorrette, con le quali si imponeva di fatto la sottoscrizione del prodotto assicurativo e si negava la restituzione della quota parte di premio non goduto. Rispetto a questo fenomeno, l'Ivass informa che i procedimenti conclusi dall'**Agcm** si sono risolti nel rendere obbligatori gli impegni assunti dagli operatori con la finalità di evitare la sanzione (quali, ad esempio, quello di prevedere un lasso temporale di almeno sette giorni tra la concessione del finanziamento e la stipula della polizza).

Strumenti di controllo

Gli obiettivi assegnati alle reti di vendita e i relativi sistemi di remunerazione non devono determinare indebite pressioni alla rete di vendita. La vendita in abbinamento dei prodotti non deve essere incentivata rispetto al collocamento separato dei singoli contratti. Dovranno poi essere adottate iniziative supplementari di *customer satisfaction* (tramite, tra l'altro, indagini condotte in modalità *mystery shopping*) da parte del-

le funzioni di controllo interno delle imprese di assicurazione e degli intermediari.

L'Ivass rileva potenziali situazioni di conflitto d'interesse in caso di accordi di natura partecipativa o commerciale tra il soggetto promotore della polizza e il soggetto erogatore del finanziamento, sulle quali tuttavia non fornisce indicazioni, mentre segnala uno squilibrio tra il costo dell'attività di collocamento e il compenso percepito, riscontrando una differenza di prezzi in funzione del canale distributivo adoperato. Gli operatori sono pertanto richiamati ad adottare tempestivamente i necessari interventi correttivi. Competerà, in particolare, alla funzione di *internal audit* pianificare e svolgere controlli con periodicità almeno biennale per verificare, anche *on site*, la corretta commercializzazione dei prodotti. Gli intermediari hanno l'obbligo di attivarsi tempestivamente per l'estinzione anticipata della copertura assicurativa in caso di estinzione anticipata del finanziamento e per la restituzione al cliente dei relativi premi non goduti.

Le raccomandazioni delle autorità

Rispetto a quanto sopra, le due autorità di vi-

gilanza raccomandano:

- a) una corretta valutazione nella costruzione dei prodotti e degli accordi distributivi, coerente con gli interessi dei clienti e con il *pricing* delle coperture offerte;
- b) la realizzazione di adeguati processi di scambio di informazioni tra le imprese di assicurazione e i distributori;
- c) l'esclusione di politiche distributive alla rete che possano comportare comportamenti aggressivi contrari all'obbligo di agire nel miglior interesse della clientela;
- d) il rispetto dei principi cardine della *IdD*, quali, tra l'altro, quello di agire con correttezza e trasparenza nel miglior interesse del contraente.

Le autorità raccomandano inoltre di procedere, per il tramite delle funzioni audit e compliance, alla verifica delle proprie politiche di collocamento, i cui risultati dovranno essere esaminati, in sede congiunta dagli organi di gestione e controllo, entro il 30 settembre 2020.

L'Ivass e la Banca d'Italia si riservano comunque la facoltà di richiedere agli operatori gli esiti delle analisi svolte. C'è da ritenere che, anche in questo caso, non si tratterà dell'ultimo intervento sul tema. 