

Newsalert

Dipartimento Finance and Regulated Entities

Comunicazione congiunta Banca d'Italia e IVASS sull'offerta di prodotti assicurativi abbinati a finanziamenti

Con lettera al mercato del 17 marzo 2020, la Banca di Italia e l'IVASS (le "Autorità") hanno emanato una comunicazione congiunta ("**Comunicazione Congiunta**") volta ad individuare, alla luce di talune criticità riscontrate, aree di miglioramento nell'offerta di prodotti assicurativi abbinati ai finanziamenti ⁽¹⁾.

I

Aree di miglioramento individuate

I.1. Qualificazione delle polizze abbinata come obbligatorie o facoltative

Le Autorità hanno rilevato alcune criticità con riferimento alla necessità che i prodotti offerti in abbinamento ai finanziamenti siano correttamente proposti alla clientela. Conseguentemente, sono stati prescritti in capo alle banche e agli altri intermediari finanziari taluni adempimenti volti ad accrescere il livello di *compliance* con la normativa di riferimento.

Con riferimento alle polizze cd. obbligatorie, le Autorità dispongono che i soggetti proponenti abbiano cura di dare preventiva evidenza alla clientela, anche mediante pubblicazione sul proprio sito internet, sia dell'obbligatorietà della sottoscrizione che delle condizioni di assicurazione. Nell'ambito di tale informativa, le condizioni di assicurazione devono essere illustrate nei loro elementi essenziali, in modo da consentire al cliente la ricerca di polizze equivalenti sul mercato. Resta fermo l'obbligo

¹⁾ Già nel 2015 le Autorità avevano fornito indicazioni su taluni aspetti a tutela dei clienti con riferimento alle polizze abbinata ai finanziamenti, cd. PPI.

a carico delle banche e degli altri intermediari finanziari di accettare le coperture assicurative individuate liberamente sul mercato dalla clientela, senza alcuna variazione delle condizioni offerte per l'erogazione del finanziamento.

Con riferimento alle polizze facoltative, la relativa sottoscrizione deve essere espressamente richiesta dal cliente e l'eventuale mancata sottoscrizione non può in alcun modo condizionare la concessione del finanziamento. Sul punto occorre che i gli intermediari prestino attenzione alla corretta rappresentazione del prodotto alla clientela come servizio aggiuntivo opzionale. A tal fine è essenziale che nei colloqui di vendita sia evitato l'utilizzo di espressioni finalizzate a incutere nella clientela timori di vario genere, che possano indurla a ritenere necessaria la sottoscrizione della polizza.

Fermo l'obbligo di fornire chiare indicazioni alla clientela sulla natura dei prodotti offerti in abbinamento, le Autorità dispongono che le banche e gli altri intermediari finanziari richiamino tale natura (obbligatoria o facoltativa) anche attraverso la c.d. *welcome letter* – già prevista dalla comunicazione Banca d'Italia-IVASS del 2015.

La corretta qualificazione dei servizi accessori come obbligatori o facoltativi deve infine formare oggetto di esame nell'ambito della verifica periodica sull'adeguatezza e sull'efficacia delle procedure interne a cura delle funzioni di controllo interno, tenendo anche conto degli indici di abbinamento (eventualmente con dettagli a livello di singoli sportelli o soggetti incaricati dell'offerta).

I.2. Il collocamento, in abbinamento al finanziamento, di polizze cd. "decorrelate"

Ulteriore elemento di criticità è emerso all'esito di un'indagine condotta dall'IVASS rispetto all'operatività di taluni intermediari volta ad imporre alla clientela, quale condizione di accesso ai finanziamenti, la sottoscrizione di polizze cd. "decorrelate" (per tali intendendosi quei contratti assicurativi che non presentano alcun collegamento funzionale con il finanziamento erogato). Rispetto a tali coperture assicurative, in ipotesi di estinzione anticipata del finanziamento, nei casi all'esame dell'IVASS risultava negato al cliente il rimborso della quota parte del premio non goduto, in funzione dell'assenza di un collegamento funzionale tra la polizza sottoscritta e il finanziamento concesso.

L'indagine si è conclusa con la segnalazione all'AGCM ⁽²⁾ di possibili pratiche commerciali scorrette.

²⁾ Con la quale l'IVASS e la Banca di Italia collaborano in forza di Protocolli di Intesa, reperibili agli indirizzi:
<https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/accordi/protocollo-BI-AGCM-tut-cons-mbf.pdf>;
https://www.ivass.it/normativa/nazionale/convenzioni-nazionali/documenti/protocolli/Protocollo_IVASS-AGCM.pdf

Con la Comunicazione Congiunta è pertanto richiamata l'attenzione degli intermediari su tali possibili pratiche scorrette, evidenziando che le stesse non sono state ritenute tali dall'AGCM qualora:

- risultava decorso un lasso di tempo di almeno 7 giorni tra la concessione del finanziamento e la stipula del contratto assicurativo;
- non fosse previsto l'impegno, da parte dell'intermediario, di finanziare il relativo premio.

I.3. Conflitti di interesse e livello dei costi

Ulteriori elementi di attenzione riscontrati dalle Autorità sono costituiti: *i)* dal livello dei costi delle polizze abbinate che, dall'esame delle evidenze dell'IVASS, risulterebbe in taluni casi differente a seconda del canale di vendita utilizzato dalla banca o dall'intermediario finanziario; *ii)* dallo squilibrio tra il costo dell'attività di collocamento/distribuzione delle polizze assicurative e il compenso percepito dagli intermediari.

Secondo quanto evidenziato dalle Autorità con la Comunicazione Congiunta, dovranno, pertanto, essere adottati dagli intermediari, tempestivamente, i necessari interventi correttivi finalizzati a far cessare condotte di collocamento non in linea con le vigenti regole. Tali interventi potranno includere, a titolo esemplificativo: campagne di formazione (verso i propri addetti o la rete di vendita) o di informazione (verso la clientela); la revisione degli schemi contrattuali; la revisione degli accordi distributivi in essere (fino alla revisione/revoca del mandato) e dei sistemi di remunerazione della rete di vendita.

La funzione di *internal audit* degli operatori coinvolti dovrebbe inoltre pianificare e svolgere con periodicità almeno biennale verifiche, anche *on site*, sulla corretta commercializzazione dei prodotti abbinati.

I.4. La corretta gestione delle richieste di estinzione anticipata (anche parziale) dei finanziamenti e delle conseguenti iniziative sulle polizze abbinate

Ultimo elemento di attenzione, secondo quanto evidenziato con la Comunicazione Congiunta, è costituito dalle conseguenze pregiudizievoli a carico della clientela in ipotesi di esercizio del diritto di recesso dal contratto di finanziamento o di estinzione parziale del finanziamento, laddove al contempo non sia espressamente richiesta dal cliente l'estinzione anticipata del contratto di assicurazione.

Le Autorità richiedono alle banche e agli altri intermediari finanziari, in tali ipotesi, di attivarsi per l'estinzione anticipata anche della polizza assicurativa e per la restituzione al cliente dei relativi premi non goduti, in linea con quanto previsto dall'art. 39 del Reg. IVASS n. 41 del 2 agosto 2018, senza necessità di attendere una specifica richiesta da parte del cliente stesso.

Resta ferma la possibilità per il cliente di chiedere il mantenimento della copertura assicurativa.

Le Autorità precisano altresì che, in ipotesi di surroga, le policy interne e le modalità di vendita siano tali da non condizionare la libera determinazione dei consumatori che non devono essere indotti a recedere dai contratti di assicurazione, di cui siano già titolari, per sottoscriverne altri di cui sia distributore l'istituto surrogante.

II

Adempimenti a carico degli intermediari

Alla luce delle criticità emerse e delle azioni di miglioramento da intraprendere, le Autorità richiedono, da un lato, alle banche e agli intermediari finanziari, di procedere a una verifica delle proprie politiche di offerta e delle modalità di collocamento contestuale di altri contratti insieme a un finanziamento e, dall'altro, alle imprese di assicurazione, di verificare il disegno e le politiche di offerta e collocamento dei propri prodotti assicurativi collocati o destinati al collocamento in abbinamento a un finanziamento.

Le verifiche dovranno essere condotte dalle funzioni di *Compliance* e di *Internal audit*, che dovranno accertare, ciascuna per i profili di competenza:

- ✓ la conformità delle condotte sinora tenute dall'intermediario al complesso delle disposizioni applicabili (sia relative ai prodotti bancari che a quelli di natura assicurativa),
- ✓ l'idoneità dei processi e dei regolamenti interni nonché l'esposizione ai rischi (operativi, legali e di reputazione) derivanti dal possibile contenzioso con la clientela (esposti, reclami, ricorsi ABF) e da richiami o sanzioni comminate dalle autorità competenti (Banca d'Italia, IVASS e AGCM).

Nel caso in cui vengano riscontrate carenze e ambiti di miglioramento, dovranno essere:

- ✓ adottate le iniziative di rimedio necessarie per rimuovere tempestivamente le aree di debolezza ed innalzare il livello di tutela della clientela;
- ✓ individuate misure adeguate a contenere i rischi legali e di reputazione connessi con eventuali irregolarità, inclusa, se del caso, l'adozione di misure di indennizzo.

Tenuto conto dell'eccezionalità dell'attuale situazione sanitaria a livello nazionale e delle misure adottate per farvi fronte, gli esiti delle verifiche delle funzioni di controllo dovranno essere esaminati in seduta congiunta dagli organi collegiali di gestione e di controllo entro il 30 settembre 2020.

Ove da tali verifiche emergano carenze significative nell'offerta e nel collocamento di prodotti assicurativi abbinati a finanziamenti, dovrà essere inviato alla Banca d'Italia, da parte delle banche e degli intermediari finanziari o all'IVASS, da parte delle imprese di assicurazione:

CHIOMENTI

- ✓ un rapporto sulle verifiche condotte e i verbali degli organi collegiali; nonché
- ✓ il dettagliato piano di interventi di rimedio, con indicazione per ciascuno di essi della relativa tempistica di attuazione, che dovrà essere estremamente contenuta.

In ogni caso, la Banca d'Italia e l'IVASS si riservano di richiedere agli operatori gli esiti delle analisi svolte nell'ambito dell'attività di controllo e di scambiarsi le informazioni di rispettivo interesse.

È altresì richiesto alle funzioni *Compliance* e di *Internal audit* di svolgere periodiche verifiche, a distanza ed *in loco*, sulla corretta commercializzazione dei prodotti abbinati.

CHIOMENTI

I professionisti del nostro Dipartimento *Finance and Regulated Entities* sono a disposizione per qualsiasi chiarimento e approfondimento sulla tematica.