



ISTITUTO PER LA VIGILANZA  
SULLE ASSICURAZIONI

**I V A S S**



**BANCA D'ITALIA**  
EUROSISTEMA

# **POLIZZE ABBINATE A FINANZIAMENTI**

## **Criticità e proposte di intervento a tutela dei consumatori**

  

### **CONFRONTO CON IL MERCATO**

**Roma, 5 giugno 2015**

## Framework

- Crescente attenzione per *conduct risk* (*rischio derivante da condotta non corretta*) sul fronte internazionale, sia per gli aspetti di tutela del consumatore che per il suo impatto prudenziale
- Lavoro congiunto EBA – ESMA – EIOPA:
  - introduzione (entro estate 2015) di «Guidelines on product oversight and governance arrangements»
  - attenzione ai problemi di «conduct» ex-ante: nella fase di design dei prodotti e loro distribuzione
  - responsabilizzazione sistema di governance e attenzione alle remunerazioni

# Le polizze abbinate ai finanziamenti

- La **funzione** delle polizze abbinate ai finanziamenti e le **condizioni** sotto le quali esse vengono realizzate
- Le **criticità** sul mercato che «vanificano» il raggiungimento dei benefici e sono di pregiudizio ai consumatori
- Le possibili **linee di soluzione**

# Funzione delle PPI e condizioni per la loro efficacia

- Obiettivo delle PPI è **tutelare il cliente dai possibili eventi negativi** che incidano sulla sua capacità di restituire il finanziamento
- Perché questi obiettivi siano realizzati devono essere soddisfatte alcune condizioni:
  - deve esservi **libertà di scelta** (consapevole) per il cliente e **concorrenza sul mercato** (assicurativo e della distribuzione)
  - la **polizza offerta deve coprire rischi che rilevano** per il soggetto che sottoscrive finanziamento e polizza
  - la polizza va **venduta ai soli clienti** per cui risulta utile

# Le criticità riscontrate

Fonti:

- Reclami all'IVASS
- Esame fascicoli informativi sui siti delle compagnie
- Mystery shopping di associazioni dei consumatori
- Accertamenti ispettivi IVASS e BANCA d'ITALIA
- Ricorsi all'ABF



- Vendite «forzate»** delle polizze da parte delle banche
- Insufficiente «libertà» di scelta dei clienti** e concorrenza sui mercati
- Caratteristiche dei prodotti**, non sempre adeguati alle esigenze dei clienti
- Rifiuti** al pagamento di indennizzi
- Costi elevati**

## Il confronto con il mercato

Nel 2014

- Incontri IVASS e BDI con le associazioni dei consumatori
- Incontri IVASS con ANIA, ABI, ASSOFIN
- Incontri IVASS e associazioni dei consumatori con ANIA, ABI e ASSOFIN
- Iniziativa di autoregolamentazione ABI e ASSOFIN ed alcune associazioni di consumatori
- Lavori congiunti IVASS e BDI



- Mappatura delle criticità** lato **distribuzione** (banche e finanziarie) e lato **produzione** (imprese di assicurazione)
- Individuazione **possibili soluzioni**

## Criticità nella distribuzione

- Modalità di vendita: la polizza, sebbene facoltativa, viene **imposta** da banca/finanziaria come **condizione** per accedere al finanziamento
- In particolare, per le polizze vita: sostanziale obbligatorietà ma **mancata consegna** da parte della banca/finanziaria dei **due preventivi** di concorrenti
- Assenza di verifiche di **adeguatezza** della polizza alle esigenze del cliente
- Scarsa informativa** al cliente su caratteristiche, limiti e costi delle polizze



rischio di **polizze vendute a clienti non assicurabili/misselling**

# Criticità lato produzione

## *Disegno delle polizze*

- Polizze multirischio a pacchetto unico, con **garanzie “rotanti”** in funzione dello status del cliente al momento del sinistro
- Eccessiva standardizzazione** (polizza valida «per tutti») e pagamento di un **premio** unico **indistinto**



- mancata operatività**, per alcuni soggetti, di alcune delle coperture acquistate
- premi pagati senza** una corrispondente **copertura** assicurativa

# Criticità lato produzione

## *Disegno delle polizze*

- Coperture limitate per effetto di:
  - Durata** delle polizze **non allineata** alla durata del finanziamento
  - Polizze con numerose **esclusioni, limitazioni**, periodi di “**carezza**” e/o “**franchigie**” eccessivamente estesi e spesso cumulati tra di loro
  - Rimborsi parziali** del finanziamento residuo: limitato numero rate rimborsate

# Criticità lato produzione

## *Rilevazione dello stato di salute*

- Utilizzo di una «**dichiarazione di buono stato di salute**» prestampata o di un questionario precompilato
- Scarsa consapevolezza del cliente sulla rilevanza della dichiarazione
- Stato di salute preso in esame non in fase assuntiva ma solo ex post, **in fase liquidativa**
- Rifiuti** di pagamento delle prestazioni in caso di morte o invalidità

# Criticità lato produzione

## *Verifica assicurabilità*

- Mancata verifica** dei requisiti di assicurabilità in fase assuntiva
- Rifiuti** di pagamento delle prestazioni (es. rischio impiego)

# Criticità produzione – distribuzione

## *Estinzione anticipata finanziamento*

- In caso di estinzione anticipata del finanziamento **mancata restituzione del premio** non goduto
- Invocata la prescrizione breve (due anni) anziché quella ordinaria (dieci anni)

# Criticità distribuzione

## Possibili linee di azione

### *Vendite abbinata*

- Documentazione relativa alla **polizza** separata rispetto a quella del **finanziamento** per aumentare consapevolezza del cliente
- Introduzione nelle polizze **danni** (per le polizze vita già esistente per legge) del **diritto di recesso** del cliente con rimborso del premio
- Invio di una **lettera al cliente**, dopo la sottoscrizione della polizza, per ricordargli il diritto di **recesso** con rimborso del premio

# Criticità distribuzione

## Possibili linee di azione

### *Misselling*

- Informazioni chiare** al cliente su caratteristiche, durata, costi e limiti della copertura
- Vendita delle polizze **al solo target** di clientela per cui sono state (ri)disegnate
- Verifica** delle condizioni di **assicurabilità**: no vendita a persone non assicurabili
- Per le polizze già vendute: rimborso dei premi** e delle spese se le polizze sono state vendute a persone non assicurabili

# Criticità produzione

## Possibili linee di azione

### *Disegno delle polizze*

- Revisione delle polizze:
  - no garanzie «rotanti» e polizze «valide per tutti»
  - nuove polizze disegnate per soddisfare le esigenze di **specifici target** di clientela
  - revisione esclusioni, limitazioni, carenze, franchigie... per **riequilibrare** i contenuti **a favore del cliente**
  - sostituzione dichiarazione prestampata di buono stato di salute con un **questionario sanitario**
  - per le polizze già vendute**: pagamento della prestazione se lo stato di salute è stato rilevato in maniera impropria

# Criticità produzione - distribuzione

## Possibili linee di azione

### *Rimborso premi in caso di estinzione anticipata*

- Attivazione autonoma** del distributore e dell'impresa di assicurazione per la restituzione della quota di premio non goduta (senza attendere la richiesta del cliente)
- Maggiore chiarezza nelle clausole che disciplinano il **calcolo** dell'importo da restituire per consentire al cliente le verifiche
- No** applicazione **prescrizione breve** (due anni)

## I costi delle polizze

- costi** delle polizze permangono alti, per effetto delle elevate provvigioni pagate alle banche e alle finanziarie
- livelli delle provvigioni non sempre coerenti con **la qualità** del servizio offerto
- Provvigioni su polizze vita **PPI più elevate** rispetto a polizze vita **standing alone**



IVASS e BDI intendono avviare un'indagine su struttura e livelli dei costi delle polizze PPI.

## Prossimi passi

- Raccolta commenti e proposte
- Elaborazione indicazioni per il mercato
- Richiesta ai consigli di amministrazione di imprese di assicurazione e banche/finanziarie di adottare **piani di riallineamento** di prodotti e pratiche di vendita secondo le linee indicate da IVASS e BANCA d'ITALIA

# Rilevanza di un intervento congiunto

- Una condotta corretta è nell'interesse di tutte le imprese, banche e assicurazioni: rapporti con la clientela improntati a trasparenza e correttezza garantiscono stabilità alle relazioni con la clientela e rinsaldano il legame di fiducia con la clientela, presupposto di una crescita sana
- L'azione congiunta a tutela dei clienti concorre a rafforzare la reputazione delle imprese