

CONTRATTI DI ASSICURAZIONE E CONTRATTI BANCARI INTERSEZIONI TRA I DUE MERCATI

Firenze, Palazzo Incontri
venerdì 17 aprile 2015

*Polizze assicurative abbinate a finanziamenti bancari
I prodotti PPI - Payment Protection Insurance*

LAURA PIATTI

**DIREZIONE CENTRALE COMPLIANCE
RESPONSABILE SERVIZIO COMPLIANCE RETAIL**



centro per lo studio delle istituzioni finanziarie
promosso dall'ente cassa di risparmio di firenze



ASSOCIAZIONE INTERNAZIONALE DI DIRITTO DELLE ASSICURAZIONI
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE DROIT DES ASSURANCES
INTERNATIONAL ASSOCIATION FOR INSURANCE LAW
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR VERSICHERUNGSRECHT
ASOCIACION INTERNACIONAL DE DERECHO DE SEGUROS

SEZIONE TOSCANA

Agenda

- **Il quadro normativo di riferimento**
 - La normativa applicabile
 - Gli obblighi e le regole di comportamento
- **Le scelte del Gruppo ISP**
 - Il processo commerciale e la valutazione di adeguatezza
 - La proposizione commerciale
 - La valutazione di adeguatezza
 - Il rimborso della quota di premio non goduta

Il quadro normativo di riferimento

La normativa applicabile (1/2)



Il quadro normativo di riferimento

La normativa applicabile (2/2)



**Prov.
BANKIT
Trasparenza
9/2/2011**

Provvedimento «Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari»

Obbligo di assicurare al cliente un'informazione corretta, chiara ed esauriente, che agevoli la comprensione delle caratteristiche, dei rischi, dei costi dei prodotti offerti e che consenta di prendere una decisione informata e consapevole in merito alla conclusione del contratto Limitatamente al Credito al Consumo, diritto del Cliente a un'equa riduzione del costo complessivo del credito in caso di estinzione anticipata parziale, garantendo pertanto anche la restituzione in misura proporzionale delle quote di premio della polizza abbinata riferibili al periodo non goduto



**L. 214/11
conversione
decreto
Salva Italia**

Modifiche all'art. 21, co. 3 bis del Codice del Consumo

«E' considerata scorretta la pratica commerciale di una banca, di un istituto di credito o di un intermediario finanziario che, ai fini delle stipula di un contratto di mutuo, obbliga il cliente alla sottoscrizione di una polizza assicurativa erogata dalla medesima banca, istituto o intermediario.»



**L. 221/12
conversione
decreto
Cresci Italia**

Estensione dell'obbligo di rimborso del premio non goduto anche alle polizze collocate prima dell'entrata in vigore del Regolamento ISVAP n. 35/2010 e abbinata a finanziamenti oggetto di estinzione anticipata totale dopo l'entrata in vigore della Legge



**Prot.
ABI-
Assofin
30/11/13**

Protocollo d'intesa Assofin-ABI-Associazioni dei Consumatori sull'offerta di polizze accessorie ai finanziamenti

Promozione della diffusione di buone pratiche nell'offerta ai consumatori di coperture assicurative facoltative ramo vita o miste accessorie ai finanziamenti

Il quadro normativo di riferimento

Gli obblighi e le regole di comportamento

Le **imprese** e gli **intermediari** assicurativi devono:

- comportarsi con **diligenza, correttezza, trasparenza e professionalità**
- operare in maniera tale che i **contraenti** siano **adeguatamente informati** nella fase precontrattuale, al momento del perfezionamento del contratto e durante tutto il periodo di validità del contratto
- valutare le **esigenze del cliente**, acquisendo le necessarie informazioni, e proporre prodotti adeguati a tali esigenze
- attrezzarsi per individuare ed evitare potenziali **conflitti di interesse**
- adottare una **sana, indipendente e prudente gestione**, in modo tale da salvaguardare i diritti dei clienti.
- operare al fine di contenere i costi a carico dei contraenti ed ottenere il **miglior risultato possibile** in relazione agli obiettivi assicurativi
- **astenersi** dal proporre **variazioni** contrattuali e dal suggerire **operazioni con frequenza non necessaria** alla realizzazione degli obiettivi assicurativi
- **astenersi** da ogni comportamento che possa **avvantaggiare alcuni clienti** a danno di altri



Le scelte del Gruppo ISP

Il processo commerciale e la valutazione di adeguatezza



- **Art. 120, co.3** Informazione precontrattuale e regole di comportamento

«In ogni caso, **prima della conclusione del contratto**, l'**intermediario** assicurativo, anche in base alle informazioni fornite al contraente, **propone o consiglia un prodotto adeguato alle sue esigenze**, previamente illustrando le caratteristiche essenziali del contratto [...]»



- **Art. 47, co. 1** Regole generali di comportamento

«Nello svolgimento dell'attività d'intermediazione [...] gli intermediari devono: [...]»

- c) acquisire le informazioni necessarie a valutare le esigenze assicurative e previdenziali dei contraenti ed operare in modo che questi ultimi siano sempre adeguatamente informati;
- d) agire in modo da non recare pregiudizio agli interessi dei contraenti e degli assicurati»

- **Art. 52** Adeguatezza dei contratti offerti

L'intermediario deve:

- acquisire dal Cliente ogni informazione utile a valutare l'adeguatezza del contratto;
- proporre contratti adeguati alle esigenze del contraente;
- in caso di proposte non adeguate, fornire apposita informativa al Cliente specificando i motivi di inadeguatezza

- **Art. 56** Contratti in forma collettiva

«Con riferimento ai contratti in forma collettiva [...] le disposizioni degli articoli 48, 49, 51 e 52* si applicano nei confronti degli assicurati, oltre che del contraente»

Le scelte del Gruppo ISP

La proposizione commerciale (1/2)

- ▶ La proposizione delle polizze deve **sempre** essere **improntata alla massima correttezza, trasparenza e chiarezza**, evitando ogni forzatura
- ▶ Sono estese ai **Clienti non Consumatori** le **medesime previsioni** adottate per i Clienti Consumatori
- ▶ Le **polizze PPI non devono mai essere presentate o fatte percepire al Cliente come obbligatorie** per ottenere il finanziamento o per facilitarne la concessione
- ▶ L'unica **polizza obbligatoria** per l'erogazione di finanziamenti ipotecari è la polizza Incendio e Scoppio sull'immobile ipotecato. Al Cliente viene data la **possibilità di sottoscriverla presso una Compagnia assicurativa di sua scelta**, in alternativa a quella proposta dalla Banca
- ▶ Deve essere assicurata una **chiara e completa rappresentazione del costo complessivo** del finanziamento e di tutti i servizi accessori facoltativi



D.Lgs.
209/05
CAP



Reg.
ISVAP
5/06



Prot.
ABI-
Assofin

AUMENTO DEI PRESIDI VOLTI A EVIDENZIARE IL CARATTERE DI FACOLTATIVITÀ DELLE POLIZZE PROPOSTE IN ABBINAMENTO AI FINANZIAMENTI

- **Evidenziazione del carattere facoltativo** delle polizze abbinabili ai finanziamenti attraverso l'inserimento di specifiche frasi **nella documentazione precontrattuale e contrattuale** dei finanziamenti
- Esposizione oltre al TAEG di un altro indicatore del **Costo Complessivo del Credito**, calcolato con le stesse modalità del TAEG, ma includendo anche le spese relative al premio delle polizze facoltative abbinato al finanziamento
- **Estensione a 60 giorni** del periodo per l'esercizio del **diritto di recesso** sulle polizze Vita e Multirischio
- Invio al Cliente di una **welcome letter** che riporta le informazioni principali sulle polizze e sui diritti riconosciuti alla clientela, in particolare il diritto di recesso
- Avvio di **iniziative di analisi della soddisfazione** della clientela in relazione al processo di vendita delle polizze abbinabili ai finanziamenti

Le scelte del Gruppo ISP

La proposizione commerciale (2/2)

- ▶ La proposizione delle polizze improntata alla massima correttezza, trasparenza e chiarezza, prevede la **proposizione al Cliente unicamente di contratti adeguati alle sue esigenze**
- ▶ È garantita la **trasparenza** non solo informativa ma anche **sostanziale** in merito alle garanzie prestate e all'importo delle provvigioni percepite
- ▶ È rappresentata nei confronti del mercato la **primaria attenzione della Banca** verso un processo di proposizione trasparente, chiaro e finalizzato alla **soddisfazione dei bisogni manifestati dal Cliente**

VALUTAZIONE DI ADEGUATEZZA PER LE POLIZZE COLLETTIVE

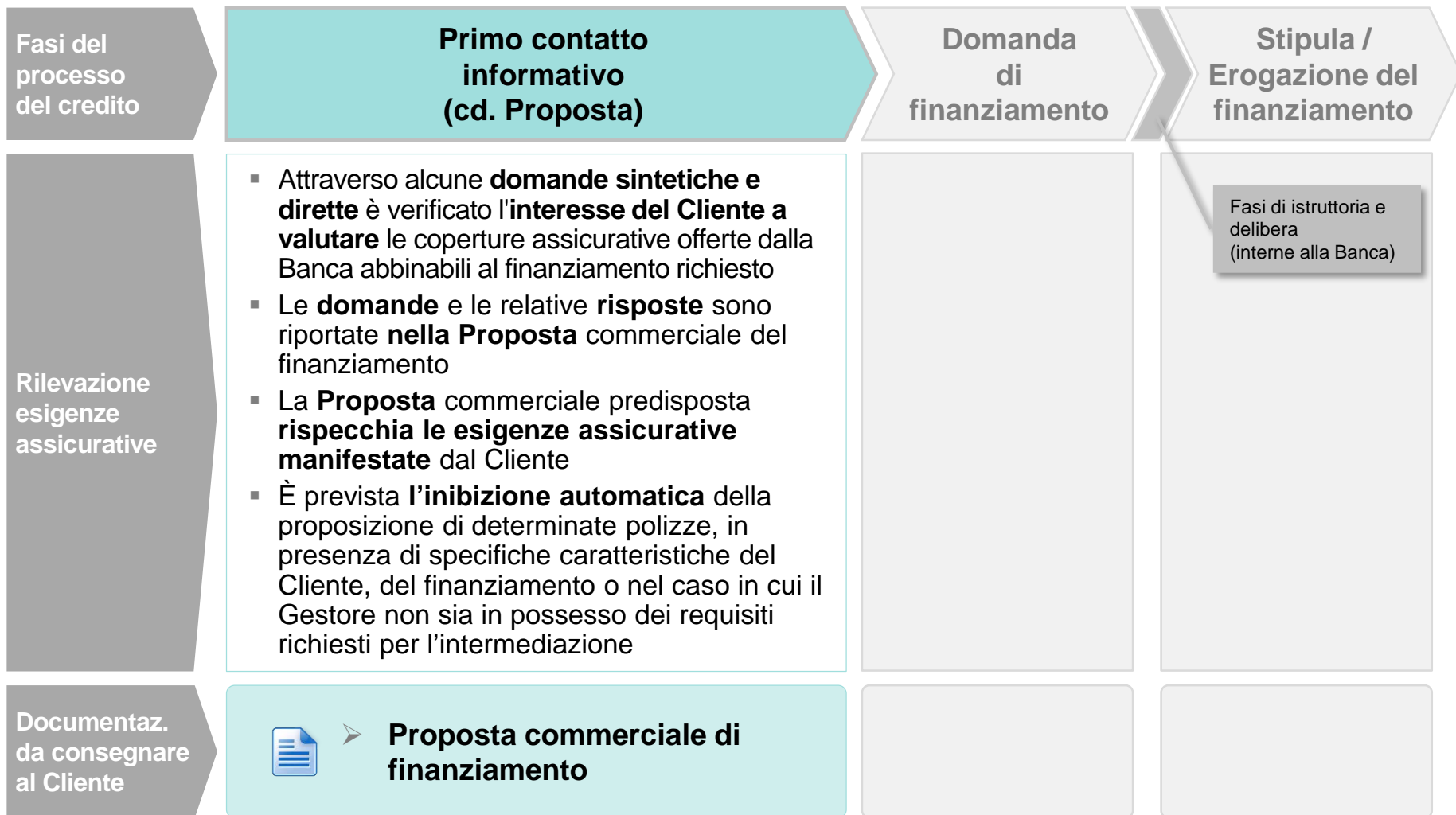
- Creazione di un **processo strutturato per effettuare la valutazione di adeguatezza** nell'offerta di polizze collegate a finanziamenti
- Valutazione dell'adeguatezza effettuata sia per i finanziamenti di nuova erogazione, sia per i finanziamenti a stock
- Predisposizione di **questionari di adeguatezza** specifici per ogni prodotto che evidenzino le **single coperture previste dai prodotti multirischio** sulla base dell'attività lavorativa svolta dal Cliente
- Consegna di un documento volto a illustrare le principali caratteristiche, le coperture e gli oneri del prodotto su cui è stata effettuata la valutazione di adeguatezza (**Scheda Prodotto**)



Le scelte del Gruppo ISP

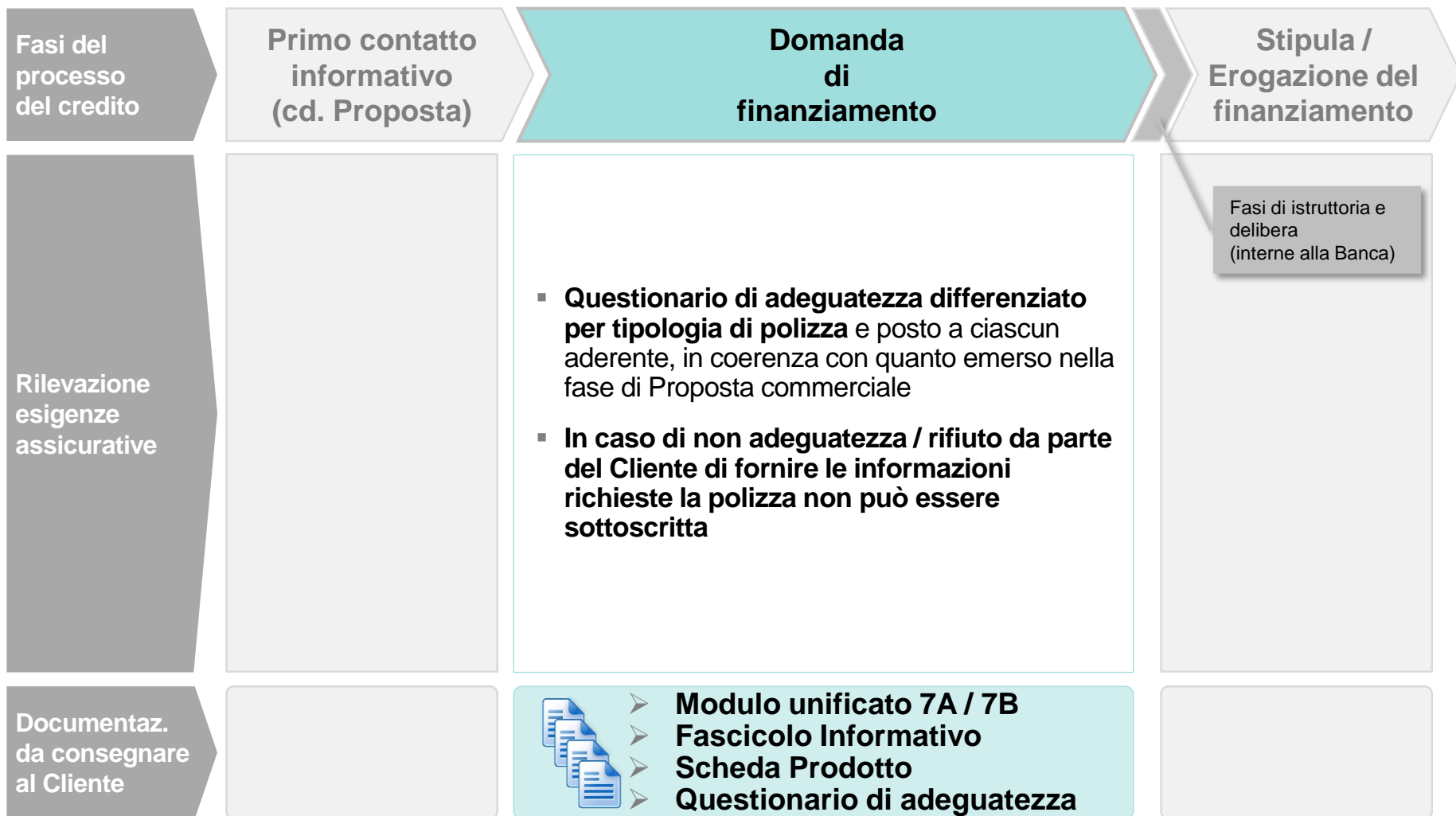
La valutazione di adeguatezza (1/4)

L'approccio definito per la valutazione di adeguatezza prevede che la rilevazione delle esigenze assicurative del Cliente sia effettuata con un approccio progressivo nel corso delle diverse fasi del processo commerciale di offerta del finanziamento



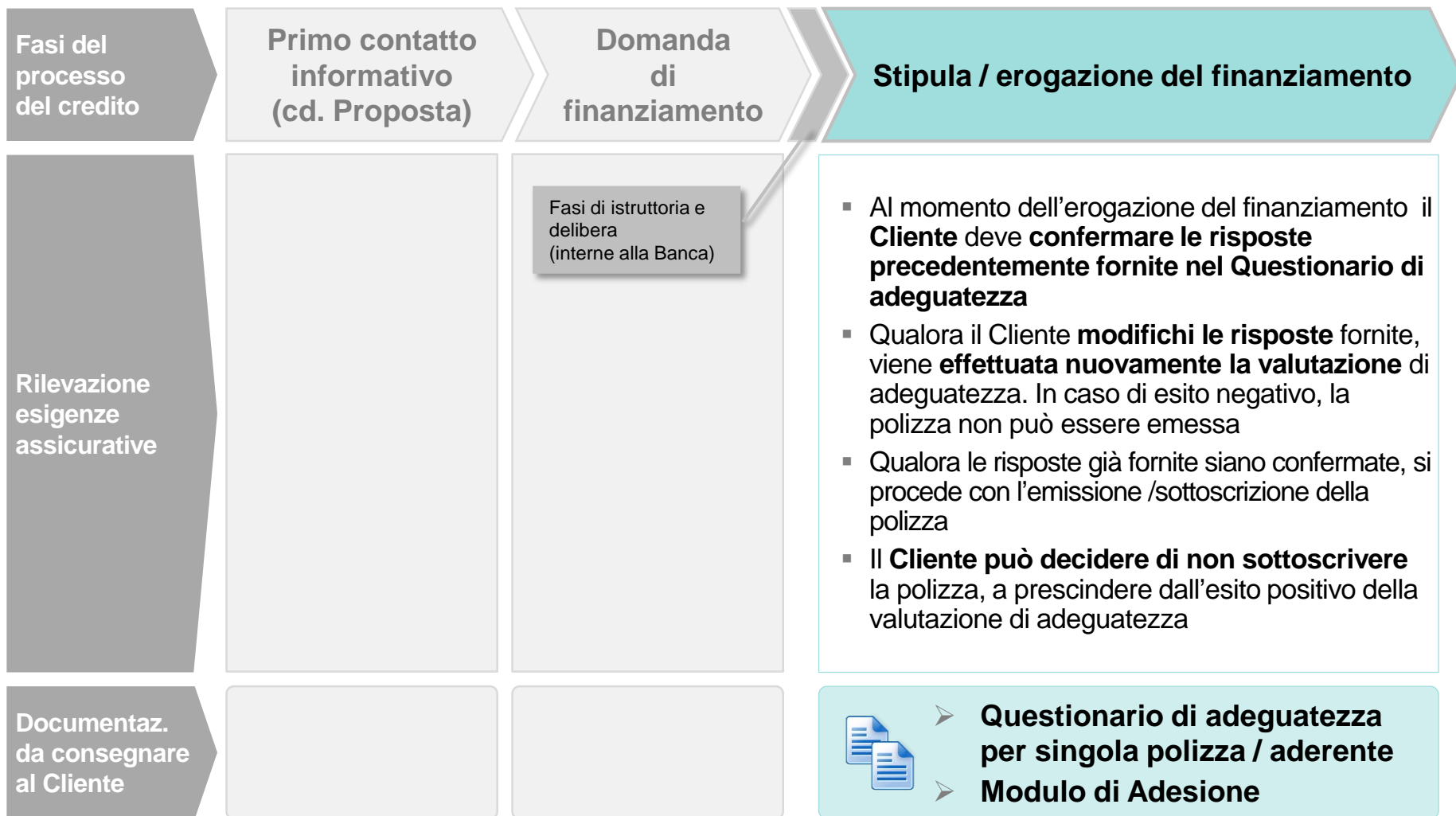
Le scelte del Gruppo ISP

La valutazione di adeguatezza (2/4)



Le scelte del Gruppo ISP

La valutazione di adeguatezza (3/4)



Le scelte del Gruppo ISP

La valutazione di adeguatezza (4/4)

In coerenza con la normativa, che impone di proporre esclusivamente prodotti adeguati al fine di assicurare la miglior tutela al contraente, Intesa Sanpaolo ha previsto l'introduzione di un **blocco procedurale che inibisce l'emissione di polizze** nei seguenti casi:



Il prodotto risulta **non adeguato** rispetto alle esigenze dichiarate dal Cliente

Il Cliente **rifiuta di fornire le informazioni richieste** e ciò rende impossibile la valutazione di adeguatezza



In tali circostanze **la Banca informa il Cliente dell'impossibilità di sottoscrivere la polizza**, specificando chiaramente i motivi dell'inadeguatezza e, su richiesta dello stesso, produce un'apposita dichiarazione



Le scelte del Gruppo ISP

Il rimborso della quota di premio non goduta (1/3)



Reg.
ISVAP
35/10

- **Art. 49, co. 1 Restituzione del premio**

In caso di estinzione anticipata del finanziamento, la polizza collegata si estingue contestualmente e l'assicurato ha diritto al rimborso della quota di premio residuo, al netto delle spese amministrative sostenute dall'impresa di assicurazione ed indicate nel contratto



Prov.
BANKIT
Traspar.
2011

- **Provvedimento «Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari»**

Limitatamente al Credito al Consumo, diritto del Cliente a un'equa riduzione del costo complessivo del credito in caso di estinzione anticipata parziale, garantendo pertanto la restituzione in misura proporzionale delle quote di premio della polizza abbinata riferibili al periodo non goduto



L. 221/12
conv.D.L.
Cresci
Italia

- Estensione dell'obbligo di rimborso del premio non goduto anche alle polizze collocate prima dell'entrata in vigore del Regolamento ISVAP n. 35/2010 e abbinate a finanziamenti oggetto di estinzione anticipata totale dopo l'entrata in vigore della Legge

Le scelte del Gruppo ISP

Il rimborso della quota di premio non goduta (2/3)

Al fine di adempiere alle disposizioni normative e di semplificare le modalità di esercizio dei diritti del cliente la Banca si è dotata di specifici processi relativi per la gestione dell'estinzione e del rimborso anticipato dei finanziamenti delle polizze emesse da Compagnie del Gruppo

Conteggio proforma / Simulazione

- Sono previsti **messaggi di warning per ricordare al Gestore di comunicare al cliente il diritto al rimborso del premio** e, in alternativa, la possibilità di riattivare la copertura
- Le informazioni sulle polizze abbinate al finanziamento e l'indicazione del premio non goduto sono **stampate in allegato al conteggio proforma** al fine di fornire al cliente adeguata informativa sugli effetti dell'estinzione anticipata del finanziamento

Conteggio definitivo / effettivo

- **Conteggio del premio non goduto** effettuato per ogni polizza abbinata al finanziamento
- A seguito del conteggio, è chiesto al Cliente di effettuare la scelta: **rimborso / riattivazione della copertura**
- Il Cliente può posticipare la scelta entro e non oltre 60 giorni
- La **scelta del Cliente** è sottoscritta e formalizzata in un **documento ad hoc** stampato in allegato al conteggio definitivo
- Il documento contiene le informazioni (IBAN) necessarie per procedere alla restituzione del premio non goduto

Estinzione

- A seguito dell'estinzione del finanziamento le **indicazioni del cliente** vengono **trasmesse automaticamente alle Compagnie**

Le scelte del Gruppo ISP

Il rimborso della quota di premio non goduta (3/3)

La Banca si è dotata di specifici processi organizzativi per essere in grado di fornire supporto al Cliente in caso di estinzione anticipata anche nei casi in cui le polizze abbinate al finanziamento non siano state emesse da Compagnie del Gruppo

POLIZZE DI COMPAGNIE TERZE

POLIZZE INCENDIO

- **Stampa e consegna al Cliente di una apposita informativa volta ad agevolare le operazioni** connesse all'eventuale restituzione della quota di premio non goduta presso la Compagnia di riferimento (sia nel caso di polizze intermedie dalla Banca, sia nel caso di polizze acquistate autonomamente dal Cliente)
- *Nel caso in cui la polizza incendio sia stata intermediata dalla Banca, oltre alla stampa dell'informativa è prevista l'attivazione del medesimo processo applicato per le PPI*

POLIZZE PPI INTERMEDIATE DALLA BANCA

- A seguito dell'estinzione anticipata di un finanziamento, **la Banca**, anche con il supporto di un Broker, **fornisce alla Compagnia terza le informazioni necessarie** per procedere al calcolo e alla restituzione della quota di premio non goduta