

Aprile 2020

Polizze abbinate ai finanziamenti: gli interventi della Vigilanza e gli impatti per banche e intermediari finanziari

Fabio Civale, Studio Legale Civale Associati

SOMMARIO: 1. Polizze abbinate a finanziamenti: utilità o pregiudizio per il mercato ?
2. Gli interventi di Vigilanza sul comparto delle polizze abbinate ai finanziamenti 3.
Lettera congiunta Banca d'Italia – Ivass del 17 marzo 2020

1. Polizze abbinate a finanziamenti: utilità o pregiudizio per il mercato ?

Le polizze abbinate ai finanziamenti possono rappresentare un valore per il mercato, sotto diversi angoli visuali.

Dal lato della clientela, la sottoscrizione di una polizza assicurativa abbinata ad un finanziamento, ove correttamente ideata e distribuita, tutela il “finanziato” da eventi accidentali che possono interessare la capacità esdebitativa dello stesso cliente.

Dal lato del creditore, le polizze abbinate ai finanziamenti accrescono la garanzia del rimborso del finanziamento, preservano il bene acquisito in garanzia e, quindi, facilitano una allocazione più efficiente del credito.

Dal lato dell’impresa di assicurazione, infine, la possibilità di avvalersi di banche ed intermediari finanziari, potenzia ed efficientia la capacità distributiva.

Le predette utilità, peraltro, presuppongono e soggiacciono alla corretta ideazione e distribuzione delle polizze abbinate ai finanziamenti, rispettivamente, da parte delle imprese di assicurazione (in qualità di produttori) e delle banche o intermediari finanziari (in qualità di distributori).

Qualora le polizze abbinate ai finanziamenti non fossero correttamente ideate e distribuite, la richiamata funzione e utilità per il mercato svanisce, con potenziale pregiudizio per tutti i soggetti coinvolti.

Una polizza abbinata ad un finanziamento, non correttamente ideata e distribuita, infatti, può ledere i diritti e le aspettative del cliente, chiamato a sostenerne il connesso onere

economico con ridotta (se non inesistente) tutela dei propri rischi. La medesima polizza, ove non correttamente ideata e distribuita, inoltre, espone l'impresa di assicurazione, le banche e gli intermediari finanziari, a rischi sanzionatori, legali e reputazionali, oltre che di possibile richiesta di incremento dei requisiti patrimoniali da parte delle rispettive Autorità di Vigilanza.

Esiste quindi una linea di necessaria demarcazione da tracciare nel comparto delle polizze abbinata ai finanziamenti che corre lungo le direttrici delle fasi di ideazione e distribuzione del prodotto, attraverso cui distinguere le polizze che possono assolvere ad una funzione ed utilità per il mercato e le polizze che possono rappresentare fonte di pregiudizi per la clientela, le imprese di assicurazione, le banche e gli intermediari finanziari.

Per tracciare tale linea di demarcazione, fermo il necessario rispetto delle norme e delle indicazioni delle Autorità di Vigilanza, occorre probabilmente evolvere verso un approccio in cui si valorizzi la correttezza sostanziale, oltre che la trasparenza formale, nelle fasi di ideazione e distribuzione delle polizze abbinata ai finanziamenti ⁽¹⁾.

2. Gli interventi di Vigilanza sul comparto delle polizze abbinata ai finanziamenti

Il comparto delle polizze abbinata ai finanziamenti è stato oggetto di interesse costante da parte del legislatore e delle Autorità di Vigilanza.

Se dal lato del legislatore nazionale non può non evidenziarsi la disorganicità dei plurimi interventi, sovente disancorati da una logica di fondo, dal lato delle Autorità di Vigilanza risulta di contro una sostanziale continuità nelle indicazioni e nei richiami formulati nei confronti delle imprese di assicurazione (in qualità di produttori) e delle banche o intermediari finanziari (in qualità di distributori).

Riavvolgendo il nastro, si nota che dal 2013 ad oggi, il comparto delle polizze abbinata ai finanziamenti è stato più volte sollecitato da interventi delle Autorità di Vigilanza volti a correggere prassi improprie ed indirizzare il mercato verso un modello di correttezza sostanziale e non di mera trasparenza formale.

Se nel 2013 l'attenzione dell'Ivass era stata riservata alla tematica della (necessaria) valutazione di adeguatezza delle polizze c.d. collettive ⁽²⁾, nel 2015 si colloca una importante (ed ancora attuale) lettera congiunta Banca d'Italia – Ivass in cui sono state analizzate le criticità nella produzione e distribuzione di polizze assicurative abbinata ai

¹⁾ In tal senso, particolarmente significativo appare il passaggio contenuto nella Lettera congiunta Banca d'Italia – Ivass del 17 marzo 2020 avente ad oggetto l'offerta di prodotti abbinati ai finanziamenti in cui si evidenzia che è *“necessario che le condotte concretamente poste in essere assicurino la correttezza delle relazioni e l'effettiva consapevolezza dei clienti su caratteristiche, obblighi e vantaggi derivanti dalla combinazione dei prodotti offerti”*.

²⁾ Cfr. Lettera al mercato Ivass del 17 dicembre 2013 in tema di collocamento di prodotti assicurativi PPI (*Personal Protection Insurance*). Valutazione di adeguatezza

finanziamenti, nonché indicate le possibili linee di azioni ed intervento ⁽³⁾.

La lettera congiunta Banca d'Italia – Ivass del 2015 richiedeva alle imprese di assicurazione (in qualità di produttori) ed alle banche e intermediari finanziari (in qualità di distributori) di adottare e realizzare un idoneo piano di azione volto a conformare l'ideazione e l'offerta delle polizze abbinata ai finanziamenti alle indicazioni di Vigilanza.

Ai più attenti lettori non sarà sfuggito che la lettera congiunta Banca d'Italia – Ivass del 2015 conteneva *in nuce* indicazioni, riferimenti e concetti che, oggi, sono sussumibili nell'ambito della c.d. POG (*Product Oversight Governance*) assicurativa, di cui alla odierna disciplina IDD.

Nel 2016 è stata pubblicata dall'Ivass una importante indagine sui costi connessi alle polizze abbinata ai finanziamenti ⁽⁴⁾, mentre nel 2017 la stessa Ivass ha richiamato l'attenzione degli operatori sulla necessità di assicurare il rimborso al cliente del premio non goduto anche in caso di estinzione parziale del finanziamento connesso alla polizza ⁽⁵⁾.

Sempre nel 2017 si colloca una importante indagine dell'Ivass sulle polizze abbinata ai finanziamenti per l'acquisto di autoveicoli in cui, *inter alia*, si analizzano le interessenze ed i rapporti tra case automobilistiche, finanziatori e imprese assicurative, da valutare anche ai fini della tematica dei conflitti di interesse ⁽⁶⁾.

Nel 2018 l'Ivass è tornata sul tema del rimborso del premio non goduto in caso di estinzione parziale, invitando le imprese di assicurazione (in qualità di produttori), le banche e gli intermediari finanziari (in qualità di distributori) a rivedere le formule utilizzate e, ove necessario, ad integrare l'informativa precontrattuale e le condizioni di polizza inserendo una idonea modalità di calcolo del rimborso dovuto al cliente.

Da ultimo, solo cronologicamente, si colloca la Lettera congiunta Banca d'Italia – Ivass del 17 marzo 2020 avente ad oggetto l'offerta di prodotti abbinati ai finanziamenti, che sarà oggetto di approfondito esame nel successivo paragrafo. In sostanziale concomitanza sono state altresì pubblicati i provvedimenti assunti dall'AGCM che ha

³⁾ Cfr. Lettera congiunta al mercato Banca d'Italia – Ivass del 26 agosto 2015 in tema di polizze abbinata ai finanziamenti (PPI- *Payment Protection Insurance*). Misure a tutela dei clienti. A seguito del Documento di ABI, ANIA ed ASSOFIN del 22 ottobre 2005 contenente osservazioni sull'applicazione delle misure richieste con la predetta lettera al mercato, Banca d'Italia e Ivass hanno fornito ulteriori indicazioni a novembre 2015 (Prot. 65151/15).

⁴⁾ Cfr. Ivass, Servizio Studi e gestione dati – Divisione Studi e Analisi Statistiche, *PPI- payment protection insurance - indagine sulle polizze abbinata ai finanziamenti: premi, caricamenti e provvigioni* – dicembre 2016.

⁵⁾ Cfr. Ivass, *Polizze abbinata ai finanziamenti (PPI) – rimborso del premio non goduto in caso di estinzione anticipata parziale del finanziamento* – aprile 2017.

⁶⁾ Cfr. Ivass, Servizio tutela del consumatore – Divisione prodotti e pratiche di vendita, *Indagine sulle polizze abbinata ai finanziamenti per l'acquisto di autoveicoli* – agosto 2017.

comminato nei confronti di quattro banche ingenti sanzioni, censurando pratiche commerciali scorrette ai sensi del Codice del Consumo ⁽⁷⁾.

3. Lettera congiunta Banca d'Italia – Ivass del 17 marzo 2020

3.1. Ambito di applicazione soggettivo ed oggettivo

L'esame della Lettera congiunta Banca d'Italia – Ivass del 17 marzo 2020 non può che muovere dall'individuazione dell'ambito di applicazione oggettivo e soggettivo delle indicazioni formulate dalle Autorità di Vigilanza.

Sotto il profilo soggettivo, la Lettera congiunta Banca d'Italia – Ivass del 17 marzo 2020 si indirizza espressamente alle imprese di assicurazione (in qualità di produttori) ed alle banche o intermediari finanziari (in qualità di distributori).

Accanto ai plurimi richiami contenuti nel testo, occorre considerare che ad esito delle verifiche condotte da parte delle funzioni di controllo interno, solo qualora siano riscontrate “*carenze significative*”, le banche e gli intermediari finanziari dovranno inviare a Banca d'Italia e le imprese di assicurazione dovranno inviare ad Ivass un rapporto delle verifiche condotte, i verbali gli organi di gestione e controllo, unitamente ad un articolato piano dei rimedi.

Ciò detto, pare in ogni caso opportuno rilevare che qualora le banche e gli intermediari finanziari utilizzino canali di distribuzione indiretti (quali ad esempio agenti in attività finanziaria, mediatori creditizi o dealer), si ritiene che le stesse banche ed intermediari finanziari debbano assicurare il rispetto, formale quanto sostanziale, della disciplina di riferimento da parte di tali collaboratori esterni, nonché svolgere penetranti controlli sulle medesime reti indirette per evitare fenomeni di *mis-selling*.

Sotto il profilo oggettivo, la Lettera congiunta Banca d'Italia – Ivass del 17 marzo 2020 prende in analisi le polizze offerte contestualmente ai finanziamenti, sia che tali polizze possano ritenersi correlate, ossia le polizze vita o danni a copertura del credito (c.d. PPI) o le polizze a protezione del bene concesso in garanzia (ad esempio incendio o scoppio), sia le polizze decorellate, per tali intendendosi le polizze che non presentano un collegamento funzionale con il finanziamento ma che sono offerte in abbinamento allo stesso contratto di credito.

Vi è quindi un ampliamento del novero delle polizze abbinate ai finanziamenti oggetto di attenzione da parte di Banca d'Italia e Ivass che oggi considera, accanto alle polizze correlate che presentano un collegamento funzionale con il finanziamento, anche le polizze decorellate, in cui non sussiste tale collegamento funzionale con il contratto di credito, ma che sono oggetto di “offerta congiunta” al contratto di credito.

Nella (sotto)categoria delle polizze decorrelate abbinate ai finanziamenti possono

⁷⁾ Cfr. AGCM, Bollettino n. 11 del 16 marzo 2020.

ricomprendersi garanzie assicurative di diverso tipo, che tutelano il cliente da rischi inerenti anche ad altri rapporti in essere con la banca, ovvero da rischi del tutto esogeni ai rapporti banca – cliente.

Sotto il profilo del governo dei prodotti, nonché ai fini della disciplina della c.d. vendita abbinata ⁽⁸⁾, medesima esigenza di tutela del cliente, di idonea adozione di misure organizzative e controllo da parte delle imprese di assicurazioni, banche ed intermediari finanziari, sussistono nel caso di “offerta congiunta” di un prodotto assicurativo (correlato o decorrelato che sia) abbinato ad un finanziamento.

Nella fase di individuazione dei destinatari del prodotto (c.d. target market), di ideazione e disegno della polizza, di test del prodotto, di selezione della strategia distributiva, di corretta distribuzione e di monitoraggio, la scelta di procedere all’“offerta congiunta” di un prodotto assicurativo (correlato o decorrelato che sia) abbinato ad un finanziamento assume carattere determinante, che deve essere opportunamente considerato sia dal produttore (impresa di assicurazione) sia dal distributore (banche o intermediario finanziario).

Le polizze decorrelate - che possono essere proposte quali obbligatorie o facoltative - sono state peraltro oggetto di un’indagine svolta dall’Ivass che si è conclusa con una segnalazione all’AGCM di possibili pratiche commerciali scorrette. In particolare è stata ritenuta censurabile la proposizione di polizze, presentate quali “obbligatorie” per accedere al credito, in cui il premio unico anticipato era oggetto di finanziamento da parte del distributore /finanziatore. Trattandosi di polizze decorrelate, non essendo previsto un collegamento funzionale con il contratto di credito, in caso di anticipata estinzione del finanziamento non si dava seguito alla richiesta di rimborso della quota di premio riferito al periodo (di finanziamento) non goduto. In merito a tali polizze decorrelate, con premio unico anticipato e finanziato del distributore, gli intermediari si sono impegnati ad assumere misure volte a “distanziare” il contratto di credito dalla polizza assicurativa, mediante la previsione di un lasso di tempo minimo (7 giorni) tra la concessione del credito e la stipula della polizza, nonché l’impegno a non finanziare il premio assicurativo.

A bene vedere, anche in tal caso, si tratta di misure ascrivibili al “governo” del prodotto ed alla c.d. vendita abbinata.

3.2. Polizze obbligatorie o facoltative abbinata ad un finanziamento

Le polizze abbinata ad un finanziamento possono essere presentate e proposte quali obbligatorie o facoltative.

La qualifica della polizza quale obbligatoria o facoltativa, al di là di essere un connotato proprio ed intrinseco della polizza, sovente riflette una scelta del distributore in merito

⁸⁾ Cfr. *Joint Committee Consultation Paper on guidelines for cross-selling practices* (JC/CP/2014/05).

alla modalità di presentazione o proposizione del prodotto assicurativo in abbinamento al finanziamento. Sono infatti da ritenersi “obbligatorie” non solo le polizze la cui sottoscrizione è presupposto necessario per ottenere il credito, ma anche le polizze la cui sottoscrizione è presupposto necessario per ottenere determinate condizioni di accesso al credito offerte dalla banca o dall’intermediario finanziario.

Nella Lettera congiunta Banca d’Italia – Ivass del 17 marzo 2020, pertanto, si responsabilizzano le banche e gli intermediari finanziari, in qualità di distributori / finanziatori, a verificare la “corretta” presentazione del prodotto assicurativo, quale obbligatorio o facoltativo.

E’ rimessa alla responsabilità delle banche e degli intermediari finanziari dapprima stabilire (anche previo confronto e l’attivazione di idonei flussi informativi con l’impresa di assicurazione), nonché successivamente verificare, la corretta qualifica obbligatoria o facoltativa della polizza abbinata al finanziamento.

Non si tratta peraltro di una novità, essendo le banche e gli intermediari finanziari da tempo chiamati ad includere il costo della copertura assicurativa obbligatoria per ottenere il credito, o per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte, nell’ambito del TAEG espresso nei contratti di credito ai consumatori ⁽⁹⁾ e nei contratti di credito immobiliare ai consumatori ⁽¹⁰⁾.

⁹⁾ Cfr. Art. 121, comma 2, del TUB - Provvedimento di Banca d’Italia in materia di trasparenza Sezione VII, paragrafo 4.2.4. Il considerando n. 22 della Direttiva 2008/48/CE prevede espressamente che “*Negli Stati membri in cui sono consentite tali offerte congiunte, i consumatori dovrebbero essere informati prima della conclusione del contratto di credito in merito ad eventuali servizi accessori obbligatori per ottenere il credito e alle condizioni contrattuali previste. Il costo di questi servizi accessori dovrebbe essere incluso nel costo totale del credito oppure, se l’importo di tali costi non può essere determinato preventivamente, i consumatori dovrebbero ricevere nella fase precontrattuale informazioni adeguate sull’esistenza di costi. Si presume che il creditore sia a conoscenza dei costi dei servizi accessori offerti al consumatore in proprio o per conto di terzi, a meno che il prezzo non dipenda dalle caratteristiche specifiche o dalla situazione del consumatore*”. Le Guidelines on the application of Directive 2008/48/EC (Consumer credit directive) in relation to costs and the Annual Percentage Rate of charge adottate dalla Commissione Europea in data 8 maggio 2012, in tema di servizi accessori e TAEG espressamente prevedono che “*Article 3(g) introduces two situations which determine whether the cost of ancillary services should be included in the total cost of credit. The existence of either of these two situations implies the inclusion of these costs:*

- *if the ancillary service is mandatory to obtain the credit or,*
- *if the ancillary service is mandatory to obtain the credit on the terms and conditions marketed. The service could be necessary, for example, to obtain the marketed borrowing rate, charges or duration of the credit*”.

¹⁰⁾ Cfr. Art. 120- quinquies, comma 2, del TUB - Provvedimento di Banca d’Italia in materia di trasparenza Sezione VI bis, paragrafo 5.2.4. Nello stesso Provvedimento di Banca d’Italia in materia di trasparenza Sezione VI bis, paragrafo 2, si definisce come “*servizio accessorio connesso con il contratto di credito*”, il “*servizio obbligatorio per la conclusione del contratto di credito o il servizio (sia esso obbligatorio o facoltativo) offerto dal finanziatore congiuntamente al contratto di credito. Il servizio si intende obbligatorio quando – anche sulla base di disposizioni di legge – il consumatore non può stipulare il contratto di credito senza stipulare il contratto avente a oggetto il servizio accessorio oppure*

Un utile riferimento per banche ed intermediari finanziari, chiamati come detto a stabilire e verificare la qualifica obbligatoria o facoltativa della polizza abbinata al finanziamento, risultano essere le decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario che si è ripetutamente pronunciato in argomento ⁽¹¹⁾.

Individuati gli elementi che configurano una polizza assicurativa come “connessa” ad un finanziamento ⁽¹²⁾, non potendosi ritenere decisiva in assoluto l'indicazione formale e nominalistica contenuta nella documentazione pre-contrattuale o contrattuale, l'ABF ha individuato una serie di indici “presuntivi” che possono essere utilizzati al fine di qualificare la polizza quale obbligatoria o facoltativa ⁽¹³⁾.

non può stipulare il contratto di credito a determinate condizioni senza stipulare il contratto avente a oggetto il servizio accessorio. Il servizio si intende, altresì, obbligatorio quando il recesso dal contratto avente a oggetto il servizio accessorio determina l'applicazione di costi o qualsiasi altra modifica delle condizioni del contratto di credito”.

¹¹⁾ Cfr. Collegio di Coordinamento, n. 10617/2017 – 10620/2017 – 10621/2017; Collegio di Coordinamento n. 16291/2018; Collegio di Coordinamento, n. 23293/2018; Collegio di Coordinamento, n. 12832/2018; Collegio di Coordinamento, n. 2397/2018; Collegio di Coordinamento, n. 249/2018; Collegio di Coordinamento, n. 13316/2017; Collegio di Milano, 2506/2020; Collegio di Milano, 1445/2020; Collegio di Milano, 20885/2019; Collegio di Milano, 20881/2019; Collegio di Milano, 20870/2019; Collegio di Milano, 20844/2019; Collegio di Bari, n. 2589/2020; Collegio di Bari, n. 21949/2019; Collegio di Bari, n. 5020/2019; Collegio di Bari 3440/2018; Collegio di Napoli, 21631/2019; Collegio di Napoli, 21621/2019; Collegio di Napoli, 21609/2019; Collegio di Roma, n. 18944/2019; Collegio di Roma, n. 18926/2019; Collegio di Roma, n. 18914/2019; Collegio di Roma, n. 18890/2019; Collegio di Roma, n. 18365/2019; Collegio di Palermo, n. 22229/2019; Collegio di Palermo, n. 22216/2019; Collegio di Palermo, n. 22212/2019; Collegio di Palermo, n. 22198/2019.

¹²⁾ Con particolare riferimento a quali possano essere gli elementi idonei a configurare una polizza assicurativa come abbinata a mutui o finanziamenti, si ritiene opportuno richiamare la decisione del Collegio di Coordinamento n. 2397 del 25 gennaio 2018, che rinviene quale elemento determinante e qualificatorio l'idoneità della polizza a “contemperare il rischio di insolvenza del debitore/assicurato, mantenendo tendenzialmente inalterate le originarie condizioni patrimoniali e finanziarie del debitore, che incidono sul relativo rischio di solvibilità e alla luce delle quali il finanziatore ha effettuato la valutazione del merito creditizio” (in tal senso, cfr. anche Collegio Coordinamento n. 11871 del 29 settembre 2017).

In forza di quanto appena affermato, la richiamata Decisione del Collegio di Coordinamento arriva a considerare connesse a mutui e finanziamenti non solo le polizze assicurative a copertura del rischio “morte” e del rischio “perdita di impiego”, ma anche le polizze a copertura di sopravvenuta inabilità/inidoneità (temporanea e permanente) al lavoro e di tutti gli altri sinistri idonei ad incidere sul rischio di solvibilità del cliente/debitore.

¹³⁾ In particolare, ad avviso del Collegio di Coordinamento n. 2397 del 25 gennaio 2018, una polizza connessa ad un finanziamento può essere considerata obbligatoria qualora sussistano presunzioni gravi precise e concordanti desumibili dal concorso delle seguenti circostanze:

- a) che la polizza abbia funzione di copertura del credito;
- b) che vi sia una connessione genetica e funzionale tra finanziamento e assicurazione, nel senso che (i) i due contratti siano stati stipulati contestualmente e (ii) abbiano pari durata;
- c) che l'indennizzo assicurativo sia parametrato al debito residuo.

Prosegue il Collegio di Coordinamento affermando che “il valore probatorio di tali presunzioni appare ancora più rilevante” quando:

Ferme tali indicazioni, allo stato ancora attuali, nella Lettera congiunta Banca d'Italia – Ivass del 17 marzo 2020 si integrano gli obblighi di carattere informativo e comportamentale in capo alle banche ed agli intermediari finanziari che sono chiamati:

- in caso di polizze “obbligatorie”, ad evidenziare tale qualifica sui propri siti internet e ciò al fine di rendere effettivo ed esercitabile il diritto del cliente (ed il connesso obbligo per il finanziatore) previsto dall’art. 28 del d. L. n.1 del 24 gennaio 2012 (convertito con modifiche dalla L. n. 27, del 24 marzo 2012 e modificato dalla L. 124/2017). In sostanza, dando evidenza della necessità di stipulare una polizza assicurativa per accedere al finanziamento, nonché delle caratteristiche e condizioni della polizza richiesta, si consente al cliente di reperire sul mercato una polizza equivalente. Si tratta di un presidio che risponde a finalità non solo informative ma anche concorrenziali;
- in caso di polizze “obbligatorie”, le caratteristiche e condizioni di polizza richieste devono essere tali da consentire al cliente di poter individuare sul mercato una polizza equivalente. Se infatti le caratteristiche e condizioni di polizza richieste fossero “uniche” e non presenti sul mercato, di fatto sarebbe obliterato il diritto del cliente (ed il connesso obbligo per il finanziatore) previsto dall’art. 28 del d. L. n.1 del 24 gennaio 2012 (convertito con modifiche dalla L. n. 27, del 24 marzo 2012 e modificato dalla L. 124/2017), ciò in quanto il cliente non potrebbe reperire una polizza equivalente sul mercato;

- il contraente ed il beneficiario della polizza assicurativa sia, ove possibile, “*lo stesso intermediario finanziatore*”;

- all’intermediario finanziatore è stata “*attribuita una significativa remunerazione per il collocamento della polizza assicurativa*”. Sul punto il Collegio di Coordinamento ha precisato che il riconoscimento di una commissione a titolo provvigionale per l’attività di collocamento è un fattore che “*concorre*” ai fini della qualificazione dell’obbligatorietà di una polizza assicurativa solo nel caso in cui tale remunerazione è definibile come “*consistente (anche oltre il 50% del premio versato) e, in particolare, quando non sia rilevabile un’attività ulteriore al mero collocamento della polizza (...)*”.

Il Collegio di Coordinamento, dopo aver individuato gli elementi e fattori in presenza dei quali si presume l’obbligatorietà della polizza assicurativa, compie un “*passo avanti*” ed individua, contestualmente, alcuni elementi di prova contraria (anch’essi presuntivi) idonei a ricondurre la polizza nell’alveo della “*facoltatività*”.

In particolare, il Collegio di Coordinamento ritiene che la “*presunzione di obbligatorietà*” possa essere superata se la banca o l’intermediario finanziario dimostra in via documentale ed alternativa di:

- a) aver proposto al cliente una comparazione dei costi (e del TAEG) da cui risulti l’offerta delle stesse condizioni di finanziamento con o senza polizza;
- b) aver offerto condizioni simili, senza la stipula della polizza, senza costi e senza riflessi sul costo del credito, per tutto il corso del finanziamento;
- c) aver concesso al ricorrente il diritto di recesso dalla polizza, senza costi e senza riflessi sul costo del credito, per tutto il corso del finanziamento. Sul punto, si precisa che la previsione di uno *ius poenitendi* e di un diritto di recesso a favore del cliente non implica necessariamente che la polizza abbia natura facoltativa, rendendosi necessaria una valutazione del caso concreto; ad esempio, è irrilevante la previsione di uno *ius poenitendi* entro un termine breve (es. trenta giorni), mentre rileva il riconoscimento del diritto di recesso per tutta la durata del rapporto e in assenza di alcuna modifica delle condizioni contrattuali ovvero costi aggiuntivi.

- in caso di polizze “facoltative”, occorre evitare nei colloqui con la clientela espressioni che possano indurre il cliente a ritenere necessaria la sottoscrizione della polizza che deve “*essere espressamente richiesta dal cliente*”. Sarà quindi opportuno per le banche e gli intermediari finanziari tracciare la fase di interazione con il cliente al fine di poter documentare l’iniziativa del cliente.

Sempre in tema di qualificazione della polizza, quale obbligatoria o facoltativa, nella Lettera congiunta Banca d’Italia – Ivass del 17 marzo 2020, richiamando quanto già previsto nel Provvedimento di Banca d’Italia in materia di trasparenza Sezione XI, paragrafo 2-*bis* e nella Lettera congiunta Banca d’Italia – Ivass del 2015, si richiama e ribadisce la necessità di:

- sottoporre a verifica periodica la qualifica della polizza quale facoltativa o obbligatoria da parte delle funzioni di controllo interno, anche tenendo conto degli indici di abbinamento sistematico;
- inviare ai clienti la c.d. *welcom letter* dopo la stipula della polizza, al fine di richiamare l’attenzione del cliente sulle caratteristiche delle coperture assicurative e sulla facoltà di recesso.

3.3. Controlli delle reti distributive

La disciplina in materia di trasparenza bancaria da tempo impone alle funzioni di controllo interno delle banche e degli intermediari finanziari, in caso di offerta contestuale di polizze abbinata ai finanziamenti, di svolgere verifiche periodiche a largo spettro che investono la corretta qualificazione quale obbligatoria o facoltativa della polizza, le politiche di sviluppo con i relativi *budget*, il sistema di remunerazione ed incentivazione, nonché gli indici di abbinamento sistematico ⁽¹⁴⁾.

La stessa disciplina in materia di trasparenza bancaria, in caso di offerta contestuale di polizze abbinata ai finanziamenti, al fine di evitare che al cliente siano offerti prodotti non idonei, richiede di strutturare forme di remunerazione ed incentivazione che non abbiano carattere deviante e, quindi, di evitare incentivi che possano premiare la vendita congiunta della polizza unitamente al finanziamento in misura superiore alla vendita separate dei due prodotti.

In tale solco si colloca il richiamo di attenzione contenuto nella Lettera congiunta Banca d’Italia – Ivass del 17 marzo 2020, in cui si enfatizza la necessità di articolare e dettagliare la verifica in merito agli indici di abbinamento sistematico valorizzando indicatori a livello territoriale, di tipologia di canale distributivo (canali propri o di terzi), di singoli distributori (sportello, agente, mediatore creditizio, ecc.), ciò al fine di individuare potenziali fenomeni di *mis-selling*. A tal fine, banche ed intermediari, sono chiamati a valorizzare alcuni indici sintomatici di possibili condotte anomale quali i

¹⁴⁾ Cfr. Provvedimento di Banca d’Italia in materia di trasparenza Sezione XI, paragrafo 2-*bis*.

reclami e le lamentele, il cui set informativo deve essere opportunamente valorizzato, la frequenza del recesso dalle polizze, le percentuali (ridotte) di attivazione delle garanzie assicurative. In particolare, ad avviso di Ivass, livelli bassi del rapporto sinistri - premi (c.d. *loss ratio - claims ratio*) in un arco temporale esteso possono indicare criticità riferibili alle fasi di ideazione, produzione e distribuzione del prodotto assicurativo in termini di ridotta utilità per il cliente, specie se ciò si associa ad alti livelli di costo e numerosità di casi di diniego dei sinistri denunciati.

Trattasi di indici sintomatici “minimali” che, peraltro, devono essere ulteriormente declinati da parte dei singoli intermediari.

Le funzioni di controllo interno delle banche e degli intermediari finanziari, nonché delle imprese di assicurazione, sono altresì chiamate ad adottare “iniziative supplementari” per intercettare potenziali fenomeni di *mis-selling*, tra cui iniziative di *customer satisfaction*, di *mystery shopping*, nonché a svolgere colloqui individuali con gli addetti alla rete distributiva.

Sempre in coerenza con le richiamate norme in materia di trasparenza bancaria, nella Lettera congiunta Banca d’Italia – Ivass del 17 marzo 2020 si ribadisce la necessità di prevedere obiettivi di collocamento e sistemi di remunerazione del personale di vendita che non abbiano carattere deviante e non devono “*determinare indebite pressioni alla vendita congiunta*”. Il personale di rete, oltre a non essere destinatario di “indebite pressioni”, deve ricevere una adeguata formazione circa le caratteristiche, i costi ed i benefici delle polizze assicurative abbinate ai finanziamenti, correlate o decorrelate, obbligatorie o facoltative che siano.

3.4. Conflitti di interesse e livello dei costi

Il tema dei conflitti di interesse e degli elevati livelli di costi delle polizze abbinate ai finanziamenti non è di certo un tema nuovo, essendo stato da tempo identificato, approfondito e censurato dalle Autorità di Vigilanza.

Tali criticità, peraltro, devono oggi essere (ri)corrette tenuto conto del dovere fondante della disciplina IDD di operare nel miglior interesse del cliente.

In continuità rispetto ai precedenti interventi ⁽¹⁵⁾, nella Lettera congiunta Banca d’Italia – Ivass del 17 marzo 2020 si ribadisce la necessità di individuare e gestire con attenzione le situazioni di conflitto di interesse connesse ad “*accordi di natura partecipativa o commerciale tra il soggetto promotore della polizza assicurativa e il soggetto erogante il finanziamento o collocatore / distributore del finanziamento (anche nel caso di agenti / mediatori)*”.

Assunto che la distribuzione (e produzione) delle polizze abbinate ai finanziamenti deve

¹⁵⁾ Cfr. Ivass, Servizio tutela del consumatore – Divisione prodotti e pratiche di vendita, *Indagine sulle polizze abbinate ai finanziamenti per l’acquisto di autoveicoli* – agosto 2017.

rispondere al miglior interesse del cliente, le banche e gli intermediari finanziari, in qualità di distributori, devono adottare presidi e misure per evitare o (quantomeno) identificare e gestire i possibili conflitti di interesse, al fine di evitare che possano incidere negativamente sugli interessi dei contraenti; nei casi in cui i presidi adottati non siano sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che sia evitato il rischio di nuocere agli interessi del contraente, l'intermediario assicurativo o l'impresa di assicurazione deve informare chiaramente il contraente stesso, prima della conclusione di un contratto di assicurazione, della natura o della fonte di tale conflitto di interesse.

L'elevato livello di costi delle polizze abbinate ai finanziamenti in rapporto alle analoghe polizze *standing alone*, al pari, è stato più volte evidenziato dalle Autorità di Vigilanza ⁽¹⁶⁾. Stante la persistenza di tale anomalia, nella Lettera congiunta Banca d'Italia – Ivass del 17 marzo 2020 si rimarca la necessità di “correggere” gli squilibri tra il costo della distribuzione ed il compenso percepito, considerato che i distributori non possono percepire compensi contrari al loro dovere di agire nel migliore interesse dei contraenti. Tali correzioni possono comportare la necessità di procedere ad una revisione dei prodotti assicurativi, degli accordi di distribuzione e dei sistemi di remunerazione delle reti di vendita. Il “costo” per il cliente delle polizze abbinate ai finanziamenti deve essere coerente con le garanzie ivi previste e con il servizio reso ai contraenti nella fase di collocamento della polizza.

Su tali profili, inoltre, nella Lettera congiunta Banca d'Italia – Ivass del 17 marzo 2020, si raccomanda alla funzione *internal audit* di svolgere, con cadenza almeno biennale, verifiche *on site* sulle pratiche di commercializzazione abbinata di polizze e finanziamenti.

3.5. Estinzione anticipata

Se in passato rappresentava una rilevante criticità, anche in ragione di un quadro normativo (quantomeno) confuso, negli ultimi anni è stata implementata la corretta gestione delle richieste di rimborso del premio non goduto in caso di estinzione anticipata, integrale o parziale, del finanziamento, con un ruolo di “parte attiva” da parte delle banche e degli intermediari finanziari.

Il fronte su cui si registrano potenziali criticità attiene oggi al comparto delle surroghe, in relazione alle quali l'invito della Vigilanza è di non indurre la clientela a recedere dalle polizze assicurative già in essere per sottoscrivere polizze distribuite dalla banca surrogante.

¹⁶⁾ Cfr. Lettera congiunta al mercato Banca d'Italia – Ivass del 26 agosto 2015 in tema di polizze abbinata ai finanziamenti (PPI- *Payment Protection Insurance*). Misure a tutela dei clienti - Ivass, Servizio Studi e gestione dati – Divisione Studi e Analisi Statistiche, *PPI- payment protection insurance - indagine sulle polizze abbinata a finanziamenti: premi, caricamenti e provvigioni* – dicembre 2016.

3.6. Verifiche ed interventi – il termine del 30 settembre 2020

Nel termine del 30 settembre 2020 le banche e gli intermediari finanziari, in qualità di distributori, nonché le imprese di assicurazione, in qualità di produttori, devono attivare e concludere un complesso set di attività di verifiche e, se del caso, di interventi ed iniziative di rimedio.

In particolare le verifiche devono essere condotte dalle funzioni di controllo interno, *compliance* e *internal audit*, ciascuno con la propria metodologia, al fine di accertare:

- a) la conformità “sostanziale” delle condotte sino ad oggi tenute dall’intermediario alla normativa di riferimento, sia bancaria che assicurativa;
- b) l’adeguatezza ed efficacia dei presidi e dei processi di ideazione e distribuzione delle polizze abbinata ai finanziamenti;
- c) il livello di esposizione ai rischi (operativi, legali, reputazionali) connessi a possibili contestazioni della clientela, richiami o sanzioni che possano essere comminate da Banca d’Italia, Ivass, AGCM.

Lo spettro e l’ambito delle predette verifiche da parte delle funzioni di controllo interno appare estremamente ampio e (quantomeno) include:

- le politiche di governo del prodotto adottate dalle imprese di assicurazione,;
- le politiche di offerta congiunta delle polizze abbinata ai finanziamenti da parte delle banche e degli intermediari finanziari;
- i presidi di controllo e monitoraggio delle reti distributive;
- la corretta qualificazione delle polizze quali facoltative o obbligatorie;
- la gestione dei rimborsi per i casi di estinzione anticipata, parziale o totale, dei finanziamenti
- i flussi informativi tra imprese di assicurazione (produttori) e banche ed intermediari finanziari (distributori), per assicurare la creazione di prodotti appropriati agli interessi dei clienti, la distribuzione alla clientela *target* individuata, nonché il monitoraggio del prodotto;
- i presidi e le misure per evitare o identificare e gestire i possibili conflitti di interesse;
- gli accordi di distribuzione ed i sistemi di remunerazione delle reti di vendita al fine di assicurare che il “costo” delle polizze abbinata ai finanziamenti per la clientela sia coerente con le garanzie previste e con il servizio reso ai contraenti nella fase di collocamento della polizza;

- le politiche retributive ed incentivanti, in cui devono essere evitati sistemi e obiettivi di budget devianti rispetto all'obbligo di agire nel miglior interesse della clientela;
- le politiche di distribuzione in caso di surrogazione, al fine di non indurre la clientela a recedere dalle polizze assicurative già in essere per sottoscrivere polizze distribuite dalla banca surrogante.

Qualora emergano dalle predette verifiche da parte delle funzioni di controllo interno carenze o ambiti di miglioramento, gli intermediari sono chiamati ad adottare interventi ed iniziative di rimedio che dovranno essere opportunamente strutturati e formalizzati in un “piano di interventi di rimedio”, recante indicazione delle aree di intervento, delle criticità e anomalie da superare, delle azioni da implementare, delle tempistiche di adozione di tali misure, delle funzioni coinvolte nel piano dei rimedi, dei controlli successivi da parte delle funzioni di controllo in merito alla adozione ed efficacia delle misure correttive implementate.

Tra le misure da adottare da parte degli intermediari, in caso di irregolarità, si richiamano nella Lettera congiunta Banca d'Italia – Ivass del 17 marzo 2020 anche “*l'adozione di misure di indennizzo*”, considerati peraltro i poteri oggi attribuiti alle Autorità di Vigilanza dall'art. 120-*quinquies*, comma 5, del CAP e dall'art. 128 *ter* del TUB.

Gli esiti delle verifiche condotte, unitamente all'eventuale “piano di interventi di rimedio”, dovranno essere esaminati entro il 30 settembre 2020 dagli organi collegiali di vertice con funzioni di gestione e controllo dei produttori (imprese di assicurazione) e dei distributori (banche ed intermediari finanziari).

Solo in caso di “*riscontrate carenze significative*”, gli esiti delle verifiche, il “piano di interventi di rimedio” ed i verbali degli organi collegiali devono essere inviati dalle imprese di assicurazione all'Ivass e dalle banche e intermediari finanziari a Banca d'Italia.

Sebbene la data del 30 settembre 2020 possa apparire oggi “lontana”, in realtà i tempi sono maturi per l'attivazione dell'*iter* di verifiche da parte delle funzioni di controllo interno, prodromico all'adozione delle eventuali e necessarie azioni correttive, ciò anche considerando che in molti casi l'eventuale “piano di interventi di rimedio” necessiterà di un confronto e dell'attivazione di flussi informativi tra produttore (impresa di assicurazione) e distributore (banche e intermediari finanziari).