

CREDITO AL CREDITO 2015

Polizze *PPI* – L'intervento IVASS-Banca d'Italia

Roma, 25 novembre 2015

Elena Bellizzi

Framework

- Crescente attenzione per il *conduct risk* sul fronte internazionale, sia per gli aspetti di tutela del consumatore che per il suo impatto in chiave di vigilanza prudenziale
- Lavoro congiunto EBA – ESMA – EIOPA:
 - «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

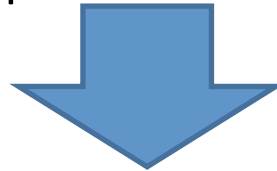
Funzione delle PPI e condizioni per la loro efficacia

- ✘ 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

Il confronto con il mercato

Nel **2014** e **2015**

- 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)

lato Produzione
(Imprese di assicurazione)

× Individuazione **possibili soluzioni**

Criticità lato distribuzione

Modalità di vendita

polizza **imposta** come **condizione** per accedere al finanziamento

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 “**carenza**” 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
- ✓ Stato di salute preso in esame non in fase assuntiva ma solo **ex post**, in fase liquidativa



- ❑ Scarsa consapevolezza del cliente sulla rilevanza della dichiarazione
- ❑ Mancata verifica dei requisiti di **assicurabilità** in fase assuntiva

Rifiuti di pagamento delle prestazioni (es. rischio d'impiego)

Estinzione anticipata finanziamento

- ❑ In caso di estinzione anticipata del finanziamento **mancata restituzione del premio** non goduto o ritardi nella restituzione

Linee di azione *(Lato Distribuzione)*

Vendite abbinate

Documentazione relativa alla **polizza** separata rispetto a quella del **finanziamento**



**per aumentare
consapevolezza del
cliente**

Invio di una **lettera al cliente**, dopo la sottoscrizione della polizza, per ricordargli il diritto di **recesso** e l'importo del premio rimborsabile



Reminder



Introduzione anche nelle polizze **danni** del **diritto di recesso** del cliente con rimborso del premio

**per le polizze vita già
esistente**


Linee di azione *(Lato Produzione)*

Disegno delle polizze

- ❑ maggiormente calibrate rispetto alle caratteristiche e alle esigenze dei **diversi target di clientela** a cui sono destinate.
- ❑ rimozione delle criticità contenute nelle condizioni di polizza legate a **esclusioni, limitazioni, franchigie, carenze** per riequilibrare significativamente i contenuti delle garanzie a favore dei consumatori.



Rilevazione stato di salute

- ❑ specifica intervista al cliente ai fini della rilevazione dello stato di salute e **sostituzione delle dichiarazione prestampata** di buono stato di salute con un **questionario sanitario** 
per finanziamenti di importi molto esigui
- ❑ Se le imprese ritengono di non procedere alla valutazione dello stato di salute mediante questionario, non dovranno essere previste esclusioni connesse con eventuali patologie pregresse.

Per le polizze già vendute:

pagamento della prestazione se lo stato di salute è stato rilevato in maniera impropria

Linee di azione *(Lato Produzione)*

Controlli sulla rete distributiva

- Adeguati **filtri** in grado di prevenire fenomeni di *misselling*.
- Idonee **istruzioni alla rete** su assicurabilità del rischio, adeguatezza prodotto, informativa precontrattuale.
- Controlli periodici per verificare lo *standard* e **l'efficienza della rete di vendita**.

Linee di azione *(Lato Distribuzione)*

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

Linee di azione *(Lato Distribuzione)*

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

I costi delle polizze

- ❑ I **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**



Indagine IVASS e BDI avviata il **24/9/2015** su **struttura e livelli dei costi** delle polizze PPI.

invio dei dati all'IVASS, da parte imprese (dal **15 ott** al **30 nov 2015**)

Misure richieste

Richiesto all'**Organo amministrativo dell'impresa e dell'intermediario assicurativo** di adottare **entro 90 giorni (24 novembre 2015)** un **piano**, da sottoporre all'Organo di controllo, **da realizzarsi nei successivi 90 giorni (22 febbraio 2016)**, contenente le iniziative volte ad allineare i prodotti e le modalità di offerta ed esecuzione dei contratti alle indicazioni.

Concessa una proroga del primo termine di 30 giorni (24 dicembre 2015), fermo restando il termine finale del 22 febbraio 2016).

L'iniziativa ABI/ASSOFIN/ANIA

Lettera delle Associazioni ad IVASS e BDI del 22 ottobre 2015 con indicazioni di possibili applicazioni operative

Feedback di IVASS e BDI il 19 novembre 2015