

L'EIOPA mette in guardia le compagnie assicurative e le banche affinché affrontino questioni riguardanti i conflitti di interesse derivanti dalla vendita di prodotti assicurativi a protezione del credito o vengano assoggettate a una possibile azione di vigilanza

L'Autorità europea delle assicurazioni e delle pensioni aziendali e professionali (EIOPA) sta avvertendo le compagnie assicurative e le banche (che fungono da distributori di prodotti assicurativi) ⁽¹⁾ affinché garantiscano che tali prodotti offrano un valore adeguato ai consumatori:

- ▶ intervenendo per affrontare questioni riguardanti la retribuzione elevata corrisposta dai soggetti che realizzano prodotti assicurativi ai distributori assicurativi per la vendita di prodotti assicurativi a protezione del credito (CPI) ⁽²⁾; e
- ▶ evitando conflitti di interesse dannosi nel contesto dei modelli di business della bancassicurazione ⁽³⁾.

La presente segnalazione è emessa in conformità all'articolo 9, paragrafo 3, del regolamento (UE) n. 1094/2010 ⁽⁴⁾.

Conclusioni dell'EIOPA

Il recente riesame tematico dell'EIOPA sulla bancassicurazione ⁽⁵⁾ ha evidenziato gravi problemi, soprattutto per quanto riguarda le commissioni elevate e i conflitti di interesse tra i soggetti che realizzano prodotti assicurativi, i distributori e i consumatori, con la conseguenza che i prodotti non offrono un valore adeguato e la scelta a disposizione dei consumatori è limitata nel contesto dei modelli di business della bancassicurazione. Dalle conclusioni principali emerge che:

- ▶ una quota considerevole del premio lordo emesso (GWP) versato dai consumatori finanzia la remunerazione delle banche, mentre l'importo dei risarcimenti per i consumatori è, in media, inferiore al 30 % del GWP;
- ▶ l'EIOPA ha constatato che, per il periodo compreso tra il 2018 e il 2020, le commissioni versate alle banche oscillavano:
 - tra il 30 % e il 70 % del GWP per più della metà delle polizze CPI per i mutui;

⁽¹⁾ La segnalazione è rivolta alle banche registrate come intermediari assicurativi ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 1, punto 3), della [direttiva \(UE\) 2016/97 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 gennaio 2016, sulla distribuzione assicurativa \(IDD\)](#). **N.B. Pertanto, qualsiasi riferimento alle "banche" nel presente documento dovrebbe essere inteso come riferimento a banche registrate come intermediari assicurativi ai sensi dell'IDD.**

⁽²⁾ La segnalazione riguarda i tre prodotti CPI che rientrano nell'ambito del riesame tematico: CPI per i mutui, CPI per il credito al consumo e CPI per le carte di credito.

⁽³⁾ L'espressione "modello di business della bancassicurazione" si riferisce al carattere del rapporto tra una compagnia assicurativa che realizza prodotti CPI e una banca che offre un canale di distribuzione per tali prodotti per conto della compagnia assicurativa.

⁽⁴⁾ [Regolamento \(UE\) n. 1094/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, che istituisce l'Autorità europea di vigilanza \(EIOPA\)](#).

⁽⁵⁾ In totale, hanno partecipato al riesame tematico 174 compagnie assicurative e 145 banche.

EIOPA(2022)0037187

EIOPA USO NON RISERVATO

- tra il 40 % e l'80 % del GWP per oltre due terzi delle polizze CPI per il credito al consumo; e
- tra il 40 % e il 90 % del GWP per la maggior parte delle polizze CPI per le carte di credito;
- ▶ la maggior parte delle banche (74 %) non ha previsto un modello di imputazione dei costi per la vendita dei prodotti CPI. In assenza di tali dati, non si possono giustificare le commissioni elevate con il livello dei costi sostenuti dalle banche che distribuiscono queste polizze, tanto più se si considera che di norma i prodotti CPI non sono polizze personalizzate, comportando oneri ingiustificati per i consumatori e pratiche tariffarie sleali;
- ▶ le commissioni elevate in questione possono determinare conflitti di interesse significativi e dannosi e l'attuazione di cattive pratiche commerciali per massimizzare i profitti (per esempio tecniche di vendita aggressive, vendita impropria, ecc.). Il riesame tematico ha inoltre rivelato che le compagnie assicurative facenti parte di un'alleanza strategica o della stessa holding finanziaria di banche⁽⁶⁾, che rappresentano il 63 % delle compagnie assicurative, pagano commissioni più elevate alle banche suddette rispetto al caso in cui siano in atto accordi di distribuzione non esclusiva. Se ne desume che le commissioni elevate sono il frutto dell'applicazione di modelli di business della bancassicurazione, che richiedono robuste misure di governance (compresi sistemi di controllo) per attenuare adeguatamente eventuali conflitti di interesse tra i soggetti che realizzano prodotti assicurativi, i distributori e i consumatori ed evitare che tali conflitti determinino una cattiva condotta negli affari e causino danni ai consumatori;
- ▶ inoltre, il 34 % delle banche ha applicato nei confronti dei propri dipendenti sistemi di incentivazione per la vendita di prodotti CPI; ciò, considerando le commissioni elevate, solleva ulteriori preoccupazioni significative per quanto riguarda la conformità all'articolo 17, paragrafo 3, della direttiva sulla distribuzione assicurativa⁽⁷⁾;
- ▶ la maggior parte delle banche (83 %) vende il prodotto CPI vincolato al prodotto creditizio, nel senso che i consumatori possono comprare il prodotto CPI solo se acquistano il prodotto creditizio principale dalla stessa banca. Questa pratica limita la possibilità di scelta dei consumatori e può intensificare i rischi di vendita impropria e di tecniche di vendita aggressive;

⁽⁶⁾ Per holding finanziaria si intende una società di partecipazione finanziaria mista ai sensi dell'articolo 212, paragrafo 1, lettera h), della direttiva 2009/138/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009, in materia di accesso ed esercizio delle attività di assicurazione e di riassicurazione.

⁽⁷⁾ "Gli Stati membri garantiscono che i distributori di prodotti assicurativi non ricevano un compenso o non offrano un compenso ai loro dipendenti e non ne valutino le prestazioni in modo contrario al loro dovere di agire nel migliore interesse dei clienti. In particolare un distributore di prodotti assicurativi non adotta disposizioni in materia di compenso, obiettivi di vendita o d'altro tipo che potrebbero incentivare lui stesso o i suoi dipendenti a raccomandare ai clienti un particolare prodotto assicurativo, nel caso in cui tale distributore di prodotti assicurativi possa offrire un prodotto assicurativo differente che risponda meglio alle esigenze del cliente".

- ▶ inoltre, alcuni prodotti CPI vengono venduti con un premio unico ⁽⁸⁾ (il 32 % dei CPI per i mutui, il 51 % dei CPI per il credito al consumo e il 18 % dei CPI per le carte di credito), sollevando ulteriori questioni riguardanti la risoluzione anticipata, lo switch o la disdetta della polizza CPI. Alcune banche offrono la possibilità di pagare il premio con un prestito che genera interessi passivi supplementari per i consumatori e conflitti di interesse, poiché le banche possono essere incentivate a offrire tale opzione per generare proventi da commissioni e interessi.

L'EIOPA ritiene che tali pratiche suscitino gravi preoccupazioni per quanto concerne l'attuazione adeguata dei principi normativi di base fissati nella Direttiva europea sulla distribuzione assicurativa (IDD) e possano essere estremamente dannose per i consumatori.

Aspettative dell'EIOPA

L'EIOPA si aspetta che le compagnie assicurative e le banche mettano gli interessi dei clienti al centro del proprio modello di business ⁽⁹⁾ e adottino misure pertinenti per impedire che si verifichino ulteriori danni ai consumatori.

L'EIOPA si aspetta che tutte le compagnie assicurative e le banche (che fungono da distributori di prodotti assicurativi) rispettino appieno l'IDD, compresi i requisiti in materia di governo e controllo del prodotto (POG). Nel caso in cui si siano verificati danni ai consumatori, tutte le compagnie assicurative e le banche coinvolte ⁽¹⁰⁾ dovrebbero adottare azioni correttive per migliorare i risultati relativi ai consumatori "attenua[ndo] la situazione ed evita[ndo] l'ulteriore ripetersi di eventi negativi", conformemente all'articolo 7, paragrafo 3 ⁽¹¹⁾, del regolamento delegato (UE) 2017/2358 della Commissione (in appresso "regolamento delegato POG") ⁽¹²⁾.

L'EIOPA ritiene che occorra intervenire nei settori riportati di seguito.

⁽⁸⁾ Le polizze a premio unico prevedono un solo pagamento, effettuato in anticipo, che copre l'intero costo della polizza assicurativa per tutto il periodo della validità di quest'ultima. I consumatori dovrebbero versare il premio complessivo in un'unica soluzione all'inizio del contratto.

⁽⁹⁾ Le compagnie assicurative e le banche sono inoltre tenute a osservare, in particolare, la direttiva 2005/29/CE sulle pratiche commerciali sleali.

⁽¹⁰⁾ La maggior parte delle compagnie assicurative (64 %) del campione ha realizzato, commercializzato e adeguato in misura significativa i rispettivi prodotti CPI il 1° ottobre 2018 o successivamente, nel senso che questi prodotti rientrano nell'ambito di applicazione del regolamento delegato POG.

⁽¹¹⁾ Articolo 7, paragrafo 3, del [regolamento delegato \(UE\) 2017/2358 della Commissione](#).

⁽¹²⁾ Regolamento delegato (UE) 2017/2358 della Commissione, del 21 settembre 2017, che integra la direttiva (UE) 2016/97 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i requisiti in materia di governo e controllo del prodotto per le imprese di assicurazione e i distributori di prodotti assicurativi.

1. Realizzazione di prodotti CPI

- ▶ I soggetti che realizzano prodotti CPI dovrebbero garantire che i loro prodotti vengano concepiti per soddisfare le esigenze del mercato di riferimento individuato ⁽¹³⁾, ossia offrendo un valore adeguato e garantendo l'equità delle pratiche tariffarie. A tal fine, il loro processo di approvazione del prodotto dovrebbe essere ideato in modo da essere proporzionale alla complessità e ai rischi relativi al modello pertinente di business della bancassicurazione, al prodotto CPI e al mercato di riferimento. In particolare, le compagnie assicurative e le banche dovrebbero:
 - valutare se la banca sia un co-produttore di fatto della polizza CPI e soddisfi i requisiti POG. Si tratta di una valutazione particolarmente importante per le polizze di gruppo nel caso in cui la banca rappresenti sia il titolare della polizza che il distributore, oltre ad essere probabilmente un co-produttore di fatto. In alcuni casi potrebbero essere pertinenti anche disposizioni nazionali, come ad esempio la normativa in materia di contratto di assicurazione;
 - garantire che il sistema POG e i controlli siano adeguati a evitare un'influenza indebita della banca nella progettazione dei prodotti, a meno che la banca non sia formalmente designata quale co-produttore, e garantire una gestione efficace dei conflitti di interesse ⁽¹⁴⁾.
- ▶ I soggetti che realizzano prodotti assicurativi dovrebbero altresì garantire che il test valuti se il prodotto offra o meno un valore al mercato di riferimento, anche attraverso la compensazione dei vantaggi per il distributore e il soggetto che realizza il prodotto assicurativo con quelli del mercato di riferimento ⁽¹⁵⁾. Ciò dovrebbe inoltre comprendere una valutazione sulla proporzionalità di tutti i costi rispetto alle spese sostenute dal distributore e dal soggetto che realizza il prodotto assicurativo, nonché rispetto ai vantaggi, prestando particolare attenzione alla completezza della copertura offerta e ai servizi forniti al mercato di riferimento; in altri termini, nessun costo dovrebbe essere ingiustificato.
- ▶ I soggetti che realizzano prodotti assicurativi dovrebbero avvalersi dei dati disponibili (quali reclami, richieste di risarcimento respinte e altro) e condurre un'analisi pertinente per garantire un corretto monitoraggio dei prodotti stabilendo, tra l'altro, se il prodotto offra o meno valore al mercato di riferimento. In caso negativo, dovrebbero adottare misure appropriate per attenuare la situazione, come ad esempio migliorare la progettazione dei prodotti, ridurre le commissioni, ecc. ed evitare l'ulteriore ripetersi di eventi negativi, anche informando in proposito le banche e i clienti interessati ⁽¹⁶⁾.

⁽¹³⁾ Articolo 25, paragrafo 1, dell'IDD e articolo 5, paragrafi 3 e 6 del regolamento delegato POG.

⁽¹⁴⁾ Articolo 4, paragrafo 3, lettera b) del regolamento delegato POG.

⁽¹⁵⁾ Articoli 4 e 6 del regolamento delegato POG.

⁽¹⁶⁾ Articolo 7, paragrafo 3, del regolamento delegato POG.

- ▶ Inoltre, i soggetti che realizzano il prodotto assicurativo dovrebbero verificare che le banche agenti come intermediari assicurativi - anche nel caso in cui la banca svolga una funzione di controllo nell'ambito del partenariato e/o della holding finanziaria - operino conformemente agli obiettivi del loro processo di approvazione del prodotto ⁽¹⁷⁾ e che i piani di vendite previsti a livello bancario, compresi i sistemi di incentivazione per i dipendenti, non risultino dannosi per i consumatori.

2. Meccanismi di distribuzione dei CPI

- ▶ Le compagnie assicurative e le banche dovrebbero valutare ed esaminare i loro meccanismi di distribuzione e retribuzione per garantire di agire sempre in modo onesto, imparziale e professionale per servire al meglio gli interessi dei loro clienti ⁽¹⁸⁾. In particolare, dovrebbero valutare se il livello delle commissioni sia giustificato dai costi sostenuti per fornire i prodotti in questione e da un vantaggio offerto al mercato di riferimento.
- ▶ L'EIOPA si aspetta che le compagnie assicurative e le banche affrontino questioni riguardanti le commissioni ingiustificate e sproporzionate relative alla vendita di prodotti CPI.
- ▶ Considerati i potenziali conflitti di interesse nell'ambito dei modelli di business della bancassicurazione, l'EIOPA si aspetta che i meccanismi di distribuzione del prodotto tengano conto del livello di complessità e dei rischi legati ai prodotti, nonché della natura, della portata e della complessità dell'attività del distributore (banca) ⁽¹⁹⁾. L'EIOPA si aspetta altresì che i soggetti che realizzano il prodotto assicurativo garantiscano che, nel quadro della loro strategia di distribuzione per i prodotti CPI, individuino il canale di distribuzione più adeguato anziché basarsi su partenariati esistenti e/o su società appartenenti alla stessa holding finanziaria, oltre a individuare possibili conflitti di interesse e attuare misure di attenuazione, secondo necessità.

Fasi successive

In futuro, le compagnie assicurative e le banche potranno aspettarsi che l'EIOPA e le autorità competenti diano priorità al monitoraggio del mercato dei CPI. Se le compagnie assicurative e le banche non soddisfano i requisiti stabiliti dall'IDD e dal regolamento delegato POG, potranno aspettarsi che le autorità competenti esercitino i propri poteri di vigilanza (tenendo conto del principio di proporzionalità), comprendenti ispezioni in loco e altri poteri di indagine. In caso di violazione e a seconda della sua gravità, le compagnie assicurative e le banche potranno aspettarsi che vengano erogate sanzioni e/o adottate misure amministrative quali:

⁽¹⁷⁾ Articolo 8, paragrafi 4 e 5, del regolamento delegato POG.

⁽¹⁸⁾ Articolo 17 e articolo 20, paragrafo 1, dell'IDD.

⁽¹⁹⁾ Articolo 10, paragrafo 1, del regolamento delegato POG.

EIOPA(2022)0037187

EIOPA USO NON RISERVATO

- ▶ in conformità all'articolo 33, paragrafo 2, lettera b), dell'IDD, l'imposizione alla banca di porre termine al comportamento in questione e di astenersi dal ripeterlo, ivi compresa l'interruzione della commercializzazione di prodotti per i quali la banca non sia grado di dimostrare, con un test sufficiente e adeguato, che le commissioni elevate sono giustificate da un processo equo di formazione del prezzo, ossia prodotti commercializzati in violazione dell'articolo 6 del regolamento delegato POG;
- ▶ in conformità all'articolo 33, paragrafo 2, lettera c), dell'IDD, la cancellazione della registrazione della banca in qualità di intermediario assicurativo dal registro nazionale.

Le compagnie assicurative e le banche possono inoltre aspettarsi che:

- ▶ l'EIOPA verifichi l'attuazione della presente segnalazione da parte delle compagnie assicurative e delle banche, anche per quanto concerne le misure adottate dalle autorità competenti per affrontare le questioni individuate dal riesame tematico sui loro mercati;
- ▶ le autorità competenti possano cooperare con autorità garanti della concorrenza, di tutela dei consumatori e altre autorità competenti nelle rispettive giurisdizioni, considerate le pratiche commerciali sleali e le questioni di tutela dei consumatori evidenziate nel riesame tematico.