

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

**ASSOFIN - ASSOCIAZIONE ITALIANA DEL CREDITO AL CONSUMO E
IMMOBILIARE**

ABI - ASSOCIAZIONE BANCARIA ITALIANA

E

**LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI ADERENTI AL CONSIGLIO
NAZIONALE DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI (CNCU)**

30 Novembre 2013

PREMESSO CHE

- favorire la trasparenza e la libertà di scelta del consumatore, accrescendone il grado di consapevolezza in merito alle caratteristiche delle diverse tipologie di servizi e prodotti offerti dalle banche e dagli intermediari finanziari e nel contempo agevolare l'accesso ad opportune coperture assicurative, rappresentano obiettivi comuni del settore bancario e finanziario e delle Associazioni dei Consumatori;
- le banche e gli intermediari finanziari, in ottemperanza alle disposizioni di cui alla Sezione XI della Regolamentazione di Banca d'Italia "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" già adottano presidi organizzativi volti a favorire la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti;
- tali tematiche, insieme all'adozione di un linguaggio sempre più semplice ed immediato per favorire al massimo la comparazione tra prodotti e servizi, costituiscono aspetti cardine del Progetto "Alla Pari", già avviato da Assofin e del Progetto "Trasparenza Semplice", già avviato dall'Associazione Bancaria Italiana;

LE PARTI CONCORDANO DI

promuovere la diffusione di buone pratiche nell'offerta ai consumatori di coperture assicurative facoltative ramo vita o miste (cioè che prevedono sia il ramo vita che il ramo danni) accessorie ai finanziamenti. Tali pratiche si concretizzeranno nell'adozione da parte degli operatori bancari e finanziari dei seguenti impegni:

1) Evidenziazione facoltatività delle polizze

Inserimento a) nella documentazione precontrattuale (più precisamente nel documento allegato al SECCI per il credito ai consumatori e al foglio informativo per gli altri finanziamenti) e nel contratto, la frase sotto riportata, in carattere "grassetto" e corpo di 2,5-3 punti superiore a quello della parte restante del documento:

“La/e polizza/e assicurativa/e accessoria/e al finanziamento è/sono facoltativa/e e non indispensabile/i per ottenere il finanziamento alle condizioni proposte”¹.

2) Esposizione nella documentazione precontrattuale del costo complessivo del finanziamento con e senza la polizza.

Esposizione oltre al TAEG che – ai sensi delle disposizioni della Banca d'Italia sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – è obbligatoriamente riportato nella documentazione precontrattuale, anche di un altro indicatore del costo totale del credito, calcolato con le stesse modalità del TAEG (in un documento allegato al SECCI per il credito ai consumatori o nel foglio informativo per gli altri finanziamenti) includendo anche le polizze assicurative facoltative.

3) Definizione di accordi con le imprese assicurative partner nella promozione e collocamento delle polizze assicurative accessorie ai finanziamenti, per l'estensione del diritto di recesso dalle polizze assicurative facoltative e le relative comunicazioni alla clientela previa condivisione con le imprese assicurative.

Tenendo sempre come riferimento le esigenze del cliente sia per quanto concerne i diritti e qualità del servizio sia per quel che attiene le condizioni economiche, le banche e le società finanziarie aderenti al presente protocollo definiscono accordi con l'impresa (o con le imprese) di assicurazione con la quale si hanno rapporti commerciali per la promozione e il collocamento di polizze assicurative facoltative accessorie ai finanziamenti.

Gli accordi con le compagnie assicurative sono volti a:

- Riconoscere a favore del consumatore un periodo di 60 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto assicurativo - ovvero, se successiva, dalla data di efficacia dello stesso - per recedere liberamente dal contratto;
- Inviare tempestivamente dopo il perfezionamento del contratto, a ciascun cliente una "lettera di benvenuto", di cui di seguito se ne riporta una esemplificazione:

¹ Pertanto il cliente può scegliere di non sottoscrivere alcuna polizza assicurativa o sottoscrivere una polizza scelta liberamente sul mercato.

Sig. _____

_____, _____

Egregio / Gentile Sig./ra _____,

Ci complimentiamo con Lei per aver aderito a/sottoscritto _____
[nome commerciale prodotto], la copertura assicurativa facoltativa offerta dalla
compagnia assicurativa (ragione sociale) _____.

Le ricordiamo che la Sua polizza (n. contratto _____) ha durata fino al
_____ ed è attiva a decorrere dal giorno di adesione/sottoscrizione e, cioè,
dal _____.

Già oggi, perciò, Lei può usufruire delle coperture assicurative che garantiscono
prestazioni a Suo favore nelle ipotesi in cui si verificano gli eventi oggetto della
copertura (l'elencazione delle coperture dovrà essere personalizzata e riferita
alle coperture effettivamente sottoscritte.) garantite da _____ [nome
commerciale prodotto].

La invitiamo a leggere con attenzione la documentazione di polizza che Le è
stata consegnata al momento della sottoscrizione della polizza assicurativa
accessoria al finanziamento, al fine di poter esercitare pienamente i Suoi diritti
in essa previsti, ricordandole che la facoltà di esercitare il recesso dal contratto
è garantita fino al 60° giorno successivo alla Sua sottoscrizione - ovvero, se
successiva, alla data di efficacia dello stesso contratto - fatti salvi per la
compagnia i diritti relativi al periodo nel quale il contratto ha avuto effetto, le
spese effettivamente sostenute e le imposte versate.

In ogni caso, per qualunque informazione o comunicazione riguardante la
polizza, compresa l'eventuale denuncia del sinistro, può contattarci / rivolgersi
al nostro servizio clienti tramite telefono, al n. _____, tramite fax, al
n. _____, o tramite posta elettronica alla casella
_____@_____.

Ringraziandola ancora per la Sua scelta, Le porghiamo i più cordiali saluti.

4) Modalità di verifica della soddisfazione del cliente

Definizione di iniziative di analisi della soddisfazione della clientela in relazione al
processo di vendita delle polizze accessorie ai finanziamenti effettuate almeno presso
un campione significativo di clienti appartenenti a “centri di offerta” rispetto ai quali si

possano rilevare trends stabilmente e significativamente differenti rispetto alle medie per aspetti quali, a titolo di esempio: reclami, livelli di soddisfazione, recessi, tassi di abbinamento finanziamenti/polizze, sinistri. Tali analisi di soddisfazione potranno essere effettuate anche su uno solo degli aspetti citati, la cui scelta verrà opportunamente e periodicamente valutata.

* * *

- Le banche e gli intermediari finanziari che intendono aderire all'iniziativa, dovranno darne specifica comunicazione ad Assofin e ABI. L'elenco delle banche e degli intermediari aderenti sarà pubblicato presso il sito internet delle predette Associazioni. Gli impegni saranno considerati vincolanti a partire da 90 giorni lavorativi dalla data di adesione.

LE PARTI CONCORDANO INOLTRE

di istituire un **Osservatorio**, costituito dai seguenti soggetti firmatari del presente

Protocollo:

- 4 rappresentanti scelti tra le Associazioni dei Consumatori;
- 2 membri in quota ABI;
- 2 membri in quota Assofin.

L'Osservatorio si riunisce almeno due volte l'anno. Alle riunioni potranno partecipare anche i rappresentanti delle banche/intermediari finanziari ovvero delle imprese assicurative, previa condivisione dei membri dell'Osservatorio.

L'Osservatorio eserciterà le seguenti attribuzioni:

- Analizzare la tematica delle polizze accessorie ai finanziamenti;
- Analizzare – in via aggregata ed anonima - i risultati delle ricerche di cui all'iniziativa riportata al punto 4).
- Promuovere la rilevazione di informazioni aggregate su:
 - ◆ il numero complessivo di reclami ricevuti in riferimento a tematiche assicurative;
 - ◆ il numero di ricorsi sottoposti all'ABF aventi ad oggetto questioni relative al collocamento di polizze assicurative collegate a finanziamenti.
- Alla luce di tali rilevazioni, verificare la possibilità di promuovere eventuali:

- ◆ proposte di modifiche al presente protocollo;
- ◆ ulteriori iniziative di autoregolamentazione per migliorare l'informazione alla clientela;
- ◆ proposte di modifica regolamentare volta ad ottimizzare l'efficienza e la trasparenza del mercato delle polizze assicurative;
- ◆ iniziative di educazione finanziaria presso la clientela anche attraverso strumenti e-learning.

Il presente Accordo è aperto all'adesione di Associazioni dei Consumatori e di Associazioni di imprese finanziarie ed assicurative e sarà portato all'attenzione delle Autorità Competenti.

Roma, 30 novembre 2013

ABI

Anna Sabatini - Anna Scavone

Assofin -

Le Associazioni dei Consumatori

Paola Berni
 ADICONSUM
Francesca Ferrero

ADOC
Flavia
 ASSOUTENTI
Monica

CASA DEL CONSUMATORE
Anna

CITRADI NANZATTIVA
Antonio Paulino

CODAGEONS
Paolo

CODIC
[Signature]

CONFCONSUMATORI

Mario Lella

FEDERCONSUMATORI

Federico

LEGA CONSUMATORI

Mario Zucco

MOVIMENTO CONSUMATORI

ROBERTO BARBI

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Movimento Difesa del Cittadino

Il Presidente

ANTONIO LONGO

antonio longo

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Ungaro

