



# LA TUTELA DEL CLIENTE BANCARIO NELLA VENDITA CONGIUNTA DI PRODOTTI ASSICURATIVI E FINANZIARI

MATTEO GHISALBERTI\*

*La vendita di polizze assicurative abbinata alla concessione di un finanziamento da parte delle banche e, in generale, degli intermediari finanziari ha suscitato negli ultimi anni l'interesse crescente del legislatore, delle Autorità preposte alla vigilanza di settore nonché delle principali associazioni di categoria.*

*Trattasi di una pratica originariamente concepita nei sistemi di common law, ove spesso si ricorre al credit protection insurance (CPI) ovvero al payment protection insurance (PPI).*

*Non sono, tuttavia, poche le problematiche connesse alla vendita combinata (tie-in) di servizi assicurativi e finanziari, atteso che una simile offerta non necessariamente si rivolge al cliente nell'ottica di soddisfare i suoi reali bisogni, assolvendo spesso alla sola funzione di consentire all'intermediario di acquisire una (ulteriore) garanzia indiretta del proprio credito.*

Una forma analoga di tutela era prevista dall'art. 1 L. 175/1991: con riferimento al credito fondiario, per il quale era sancito l'obbligo di assicurazione degli immobili oggetto di garanzia contro i danni da incendio, attribuendo la facoltà per il mutuante di stipulare direttamente l'assicurazione a nome e spese del mutuatario nel caso in cui quest'ultimo disattendesse la presente normativa. Tale norma è stata abrogata a seguito dell'emanazione del Testo Unico Bancario.

---

\* [matteo.ghisalberti@ghisalbertiderossi.it](mailto:matteo.ghisalberti@ghisalbertiderossi.it)



Ultimamente, l'azione congiunta di IVASS e Banca D'Italia ha messo in rilievo le numerose insidie per il cliente insite nel collegamento negoziale tra il contratto assicurativo e quello di finanziamento, ravvisabili sia nella fase di produzione delle polizze (fornendo l'impresa di assicurazione un prodotto *standard* che non tiene cura delle singole posizioni degli assicurati), sia nella distribuzione delle stesse da parte degli intermediari del credito (cfr. Comunicato stampa IVASS – Banca D'Italia del 5 giugno 2015).

In particolare, nella pratica descritta, si concentrano differenti possibili profili di criticità, quali ad esempio il potenziale conflitto fra l'interesse dell'intermediario alla sottoscrizione della polizza e quello del risparmiatore a dotarsi di una copertura assicurativa efficiente e rispondente alle proprie esigenze, od anche la totale assenza di verifiche in merito all'adeguatezza della polizza *standard* per il singolo cliente così come, in genere, un'informativa poco chiara e trasparente sulle caratteristiche, sui limiti e sulle spese della copertura assicurativa.

Giova evidenziare come le banche e gli intermediari finanziari si trovino ad applicare una rilevante aliquota provvigionale sulle polizze offerte al beneficiario del prestito, la cui media spazia tra il 44% e il 79% degli oneri relativi al contratto di assicurazione (cfr. Comunicato Stampa ISVAP del 6 dicembre 2011).

I premi sono, nella maggior parte dei casi, detratti dall'importo totale del finanziamento sotto forma di un unico versamento: il credito concesso dall'intermediario viene, difatti, aumentato nella misura utile a coprire le spese assicurative, con relativo aggravio degli interessi su tali importi aggiuntivi e privando il cliente dei vantaggi fiscali ex art. 15, lettera «f», D.P.R. 917/1996 cui avrebbe potuto usufruire qualora avesse avuto la possibilità di sostenere in singole rate i costi della predetta copertura.

È, dunque, possibile comprendere le ragioni per cui le Autorità di vigilanza hanno considerato in larga parte eccessivi gli oneri relativi alla sottoscrizione dei moduli sopra citati i quali – ad ulteriore inconveniente del caso - rappresentano il più delle volte una condizione necessaria per la concessione del prestito richiesto.

Nel crescendo di incertezze riguardo il fenomeno ora trattato, sono stati adottati alcuni interventi normativi volti, principalmente, a “sciogliere” il nesso d'intesa che intercorre tra l'intermediario finanziario e la compagnia assicuratrice (società di norma facenti parte del medesimo gruppo d'impres).



Sebbene abbia attraversato un percorso travagliato, contemplante persino l'intervento del Giudice amministrativo (TAR Lazio, sentenze del 27 ottobre 2010, nn. 3301, 33012 e 3304), l'allora Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private, ISVAP, è riuscita nell'intento di adottare il provvedimento n. 2946 del 6 dicembre 2011, entrato in vigore il 2 aprile 2012, in forza del quale è stato introdotto all'interno dell'art. 48 Reg. ISVAP n. 5/2006 il seguente comma 1-bis: *“Gli intermediari comunque si astengono dall'assumere, direttamente o indirettamente, anche attraverso uno dei rapporti di cui al comma 1°, primo periodo, la contemporanea qualifica di beneficiario o di vincolatario delle prestazioni assicurative e quella di intermediario del relativo contratto in forma individuale o collettiva”*.

Trattasi di una norma che opera una presunzione assoluta riguardo la sussistenza di un conflitto di interessi tra l'intermediario e il cliente sottoscrittore della polizza assicurativa. Ne deriva, agli effetti del combinato disposto con l'art. 183, comma 1 lettera «c» d.lgs. 7 settembre 2005, n. 209 (Codice delle Assicurazioni Private), la prescrizione rivolta agli intermediari di *“agire in modo da consentire agli assicurati la necessaria trasparenza sui possibili effetti sfavorevoli e comunque gestire i conflitti di interesse in modo da escludere che rechino loro pregiudizio”*.

È stato poi novellato, in virtù dell'art. 36-bis D.L. 201/2011 (c.d. “Salva Italia”), l'art. 21 del Codice del Consumo, così inserendo un comma 3-bis dal seguente tenore letterale: *“è considerata scorretta la pratica commerciale di una banca, un istituto di credito o di un intermediario finanziario, che, ai fini della stipula di un contratto di mutuo, obbliga il cliente alla sottoscrizione di una polizza assicurativa erogata dalla medesima banca, istituto o intermediario”*.

A ciò si è aggiunto l'art. 28 D.L. 1/2012 (c.d. “Liberalizzazioni”), secondo cui: *“le banche, gli istituti di credito e gli intermediari finanziari se condizionano l'erogazione del mutuo immobiliare o del credito al consumo alla stipula di un contratto di assicurazione sulla vita, sono tenuti a sottoporre al cliente almeno due preventivi di due differenti gruppi assicurativi non riconducibili alle banche, agli istituti di credito e agli intermediari finanziari stessi”*.

Eppure, le suesposte norme attengono a differenti ambiti applicativi: il Codice del Consumo si riferisce all'individuo (ovviamente consumatore) che stipula un contratto di mutuo (senza specificare di che tipo) cui è imposta l'adesione di una polizza assicurativa di qualsiasi genere; il D.L.



1/2012 si rivolge, invece, ad un soggetto (fisico/giuridico, anche professionista) il quale è tenuto a sottoscrivere un contratto di assicurazione sulla vita a fronte della propria richiesta di ottenere un mutuo immobiliare ovvero un credito al consumo. In ogni caso, vige la menzionata presunzione assoluta di cui all'art. 48 Reg. ISVAP n. 5/2006.

Ciò che emerge dalla complessa casistica che si è venuta a delineare è una posizione di apertura, da parte del legislatore, nei confronti della prassi seguita dagli intermediari di imporre ai propri clienti la sottoscrizione di un contratto assicurativo: mentre l'art. 21, comma 3-*bis* del Codice del Consumo vieta l'esercizio di tale pratica soltanto in alcune specifiche circostanze, l'art. 28 D.L. 1/2012 disciplina chiaramente la fattispecie in esame, stabilendo il numero e le caratteristiche dei preventivi da avanzare al cliente.

È all'interno di tali "zone d'ombra" che si avverte maggiormente l'esigenza di proteggere l'individuo che ricorre al credito e che, per tali motivi, ha pieno diritto di comprendere le caratteristiche ed i rischi tipicamente connessi alla combinazione dei due prodotti (assicurativi e finanziari) offerti.

Tali finalità sono raggiungibili unicamente supplendo alle carenze informative che contraddistinguono la fase distributiva delle polizze connesse al credito e, soprattutto, interpretando l'imposizione dei suddetti contratti assicurativi quale abuso, da parte degli intermediari, della propria posizione contrattuale.

Una simile urgenza è stata avvertita, ad esempio, nel Protocollo d'Intesa realizzato tra ABI, Assofin e Associazioni dei Consumatori, firmato il 30 novembre 2013, in forza del quale le parti promuovono una trasparenza sempre più sostanziale dal punto di vista della clientela, il rafforzamento della consapevolezza e libertà di scelta in seno ai consumatori, l'accesso più agevole ad opportune coperture assicurative per i mutui e i crediti al consumo. Tra gli impegni che le banche, aderendo al Protocollo, sono tenuti a rispettare non può che menzionarsi, in particolare, l'obbligo in capo agli intermediari di evidenziare nella documentazione precontrattuale riservata al cliente il carattere facoltativo della polizza nonché l'obbligo di esporre il costo complessivo del finanziamento, con e senza gli oneri assicurativi, nell'apposito documento di sintesi allegato al contratto di finanziamento.

Alla luce delle predette osservazioni, anche la nuova serie di provve-



dimenti normativi sembrerebbe rivolta, anziché ad una ulteriore proliferazione di obblighi e divieti per singole tipologie di credito e/o categorie di clientela, ad una maggiore specificazione dei principali criteri di trasparenza, buona fede e correttezza gravanti sull'intermediario.

Nell'ambito del Disegno di legge annuale per il mercato e la concorrenza n. 3012 del 2015, oltre alla proposta di realizzare un apposito sito *Internet* onde poter comparare i costi effettivi tra le diverse polizze offerte dagli intermediari di credito (art. 24), si pone in rilievo l'art. 25 del predetto d.d.l. che estende la tutela ex art. 28 D.L. 1/2012 ai soggetti stipulanti un contratto di assicurazione di qualsiasi genere e prevede, inoltre, l'irrogazione da parte dell'IVASS di una sanzione pecuniaria pari a quanto stabilito dall'art. 324 del codice delle assicurazioni private.

La *ratio* dei sopra riportati interventi si allinea perfettamente alle esigenze di solidarietà sociale e di tutela del contraente debole il quale, nella maggior parte dei casi, mira ad acquistare la sua prima casa ed è, pertanto, vulnerabile: in sede di trattative per l'erogazione di un credito, tali urgenze si traducono nel rispetto dei canoni di buona fede e correttezza precontrattuale da parte dell'istituto bancario/finanziario.

All'opposto, l'impianto normativo del 2012 risulta essere retto da disposizioni eterogenee e frammentarie cui, per l'appunto, sono derivati rilevanti problemi di coordinamento. Sotto altro angolo visuale, si è verificata un'ingiustificata restrizione di tutela per tutti coloro i quali hanno richiesto e ottenuto un finanziamento anteriormente all'emanazione delle suddette norme.

Sarebbe quindi stato preferibile e, forse, sufficiente porre un rinvio generale ai principi cardine di buona fede e correttezza precontrattuale, di modo da ricondurre ogni singola fattispecie su un più ampio margine di tutela e repressione del comportamento scorretto da parte dell'intermediario.

D'altronde, come già puntualmente osservato dai Collegi dell'Arbitro Bancario e Finanziario, l'operato degli istituti di credito che risulta contrastare con il disposto di cui all'art. 1337 c.c. deve essere necessariamente sanzionato, specie quando i contratti di finanziamento sono stati stipulati anteriormente alla novella dell'art. 21 del codice del consumo nonché all'introduzione dell'art. 28 D.L. 1/2012. Pur riscontrando in concreto la non applicabilità delle predette disposizioni, l'Arbitro ha valorizzato in termini favorevoli al cliente il mancato rispetto da parte dell'intermediario



dei più pregnanti obblighi di protezione e buona fede, accogliendo le relative domande di risarcimento del danno (cfr. Collegio di Roma, decisione nn. 2290 e 2291 del 14 aprile 2014).

E' considerata deplorable la condotta dell'intermediario mediante la quale il cliente *“viene silentemente indotto all'adesione alla polizza che costituisce di fatto il necessario viatico per l'accesso al mutuo”*, quest'ultimo necessario al fine di perseguire un bene della vita di rango primario (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 633 del 2014). In quest'ultima decisione sono esposti tutti i parametri utilizzati dall'Arbitro nell'individuare la violazione degli obblighi di buona fede: la particolare vulnerabilità del cliente in virtù dell'operazione posta in essere; la silente induzione all'adesione alla polizza assicurativa; il pesante condizionamento sulla scelta del cliente.

Ed anzi, l'Arbitro Bancario e Finanziario ha avuto modo di analizzare congiuntamente gli obblighi di trasparenza e buona fede che gravano sull'intermediario, chiarendo come la mancata puntuale descrizione delle specifiche caratteristiche della polizza assicurativa nella documentazione rilasciata al cliente costituisca una palese violazione dell'art. 1337 c.c., ciò in ossequio all'interpretazione della Suprema Corte secondo cui tale articolo *“non si riferisce alla sola ipotesi della rottura ingiustificata delle trattative ma ha valore di clausola generale, il cui contenuto non può essere predeterminato in modo preciso ed implica il dovere di trattare in modo leale, astenendosi da comportamenti maliziosi o reticenti e fornendo alla controparte ogni dato rilevante conosciuto o conoscibile con l'ordinaria diligenza, ai fini della stipulazione del contratto”* (cfr. Cass. 8 ottobre 2008, n. 24795; Cass. SS.UU., 19 dicembre 2007, n. 26724).

Sono stati, inoltre, riscontrati casi in cui l'informazione al cliente circa l'obbligo di abbinare al finanziamento richiesto anche la sottoscrizione di una o più polizze assicurative è stata fornita soltanto alcuni giorni prima la data indicata per la conclusione del contratto di finanziamento e, comunque, con netto ritardo rispetto all'effettiva delibera promossa dall'intermediario: il risparmiatore viene così indotto all'adesione dei suddetti moduli nelle ultime fasi delle trattative, ove questi risulta essere maggiormente motivato ad ottenere il credito, ha minori possibilità di rivolgersi ad altri intermediari e, magari, ha rifiutato in precedenza offerte che sono risultate più vantaggiose di quella attuale.

Proprio con riguardo a tale ultima ipotesi, l'Arbitro Bancario e Finanziario ha precisato come *“la facoltà che del tutto legittimamente la banca si*



*riserva di cambiare le condizioni economiche dalla domanda di mutuo (...) sino alla stipula definitiva deve essere comunque declinata conformandosi ai canoni della correttezza e della buona fede che devono informare la fase delle trattative precontrattuali”, riconoscendo la responsabilità precontrattuale dell’intermediario anche una volta che il contratto di finanziamento sia stato concluso e le polizze assicurative siano state sottoscritte (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 979 del 19 febbraio 2013). Trattasi, peraltro, di un derivato dell’obbligo di lealtà reciproca tra le parti contraenti in forza del quale vige in capo all’intermediario il dovere di garantire una informativa completa al cliente anche quando il sopraggiungere di determinate circostanze sia potenzialmente idoneo a gravare sull’iter di formazione del contratto (ad esempio, quando una congiuntura economica negativa spinge l’intermediario a richiedere ulteriori garanzie del proprio credito).*

Da ultimo, la tematica delle polizze assicurative connesse al credito ha interessato i Collegi dell’ABF in merito al diverso profilo dell’usurarietà dei tassi applicati sui finanziamenti. L’Arbitro, a partire dal gennaio 2010, ha più volte manifestato la necessità di ricalcolare il tasso di interesse applicato, proprio in considerazione degli oneri assicurativi associati al finanziamento che, in precedenza, erano stati illegittimamente omessi dall’intermediario. Giova evidenziare come, all’esito del nuovo conteggio, il valore del TEG tenda di norma ad eccedere il tasso soglia indicato dal Ministero dell’Economia e delle Finanze (cfr. le decisioni del Collegio di Napoli, n. 5004 del 23 giugno 2015; Collegio di Roma, n. 1438 del 25 febbraio 2015; Collegio di Napoli, n. 3263 del 28 aprile 2015).