



# **Polizze vita - linee guida per la valutazione dell'adeguatezza dei contratti offerti**

---

EDIZIONE AGGIORNATA AL 28 GIUGNO 2007

## INDICE

<b>PREMESSA</b>	pag 3
<b>1. INFORMAZIONI DA ACQUISIRE</b>	pag 5
1.1 Informazioni anagrafiche	pag 5
1.2 Informazioni sullo stato occupazionale	pag 5
1.3 Informazioni sui soggetti da tutelare	pag 6
1.4 Informazioni sulla situazione assicurativa	pag 6
1.5 Informazioni sulla situazione finanziaria	pag 7
1.6 Informazioni sulle aspettative in relazione al contratto	pag 8
<b>2. PROPOSTA DI QUESTIONARIO E ALCUNE LINEE GUIDA PER LA VALUTAZIONE DELL'ADEGUATEZZA DEL CONTRATTO OFFERTO</b>	pag 12
2.1 Proposta di questionario	pag 12
2.2 Alcune linee guida per la valutazione dell'adeguatezza del contratto offerto	pag 16

## PREMESSA

---

Il presente documento illustra alcune linee guida elaborate dall'ANIA per la valutazione dell'adeguatezza dei contratti assicurativi vita offerti alla potenziale clientela. E' opportuno premettere che la capacità consulenziale di offrire il prodotto più adeguato al profilo del cliente, attraverso principi di pianificazione previdenziale-assicurativa e finanziaria, sia da ritenere un asse competitivo importante, che ogni impresa e ogni intermediario assicurativo debbano considerare nel proprio modello di servizio. Crediamo inoltre che la valutazione dell'adeguatezza di un contratto assicurativo sulla vita alle esigenze di un determinato profilo di cliente non sia riconducibile ad un processo esatto ed esaustivo, e che presenti in ogni caso dei margini di incertezza inevitabili. Date queste premesse, le linee guida presentate nel documento intendono:

- dotare le imprese di assicurazione e i loro intermediari di uno strumento di supporto per il processo di adempimento degli obblighi disposti dalla normativa ISVAP in materia di trasparenza delle polizze vita (cfr. Circolare 551/D del 1° marzo 2005 e Regolamento n. 5 del 16 ottobre 2006) e dalla normativa CONSOB in materia di offerta al pubblico di prodotti finanziari emessi da imprese di assicurazione (cfr. Deliberazione CONSOB 30 maggio 2007, n. 15961 – Regole di comportamento per la distribuzione dei prodotti finanziari emessi dalle imprese di assicurazione, recante modifiche ed integrazioni al Regolamento n. 11522 del 1998), con particolare riguardo alle disposizioni sull'adeguatezza dei contratti offerti che le imprese e gli intermediari sono tenuti a seguire;
- costituire, mediante la proposta di un questionario tipo e di alcune linee guida, un punto di riferimento in grado di limitare la possibilità di stipulare un contratto non adatto alle necessità finanziarie ed assicurative del potenziale cliente e di facilitare l'individuazione delle classi di prodotto adeguate alle sue esigenze.

Ogni impresa dovrà comunque valutare in autonomia gli strumenti più idonei per l'attuazione del processo di valutazione dell'adeguatezza del contratto offerto, anche tenendo in considerazione il proprio catalogo-prodotti, i propri canali distributivi, la propria struttura aziendale, la propria cultura e tradizione assicurativa.

In particolare, si ritiene che i prodotti finanziari emessi dalle imprese di assicurazione presentino delle peculiarità contrattuali, quali ad esempio la presenza di coperture assicurative, che necessitano l'integrazione delle procedure già in uso presso i soggetti abilitati all'intermediazione assicurativa per la valutazione dell'adeguatezza dei prodotti finanziari, mediante l'acquisizione di ulteriori informazioni rilevanti previste dalle linee guida di cui al presente documento, quali ad esempio quelle relative alla presenza o no di soggetti da tutelare. D'altra parte, le presenti linee guida e le informazioni da acquisire di cui alla Sezione 1 hanno l'obiettivo di rappresentare, in via generale, le notizie potenzialmente rilevanti per l'individuazione di classi di prodotti finanziari emessi dalle imprese di assicurazione che risultino, all'esito del processo di valutazione, adeguate alle esigenze finanziarie e assicurative

del cliente, mentre spetta all'impresa, come detto, valutare in autonomia, in relazione al proprio catalogo prodotti, se determinate informazioni possono essere considerate non rilevanti per specifici prodotti offerti.

Il documento è strutturato in due parti:

- nella prima vengono elencate e descritte le caratteristiche delle informazioni da acquisire dal potenziale cliente per agevolare la determinazione dell'adeguatezza del contratto, e la rilevanza che tali informazioni e le corrispondenti risposte possono assumere;
- nella seconda viene elaborato uno standard di riferimento per le imprese, contenente un esempio di questionario da sottoporre al potenziale cliente, e alcune linee guida relative alla valorizzazione delle varie risposte fornite dal cliente al fine della valutazione dell'adeguatezza del contratto assicurativo offerto.

I contenuti del presente documento sono da intendersi riferiti ai prodotti individuali e fanno riferimento al contraente come persona fisica. Nel caso si dovesse trattare di persona giuridica le imprese dovranno adattare opportunamente le informazioni da richiedere.

## **1. INFORMAZIONI DA ACQUISIRE**

---

Le informazioni da acquisire vanno richieste al potenziale cliente, e si articolano mediante una serie di dati che è possibile raggruppare in base a delle macro-aree:

- a) informazioni anagrafiche;
- b) informazioni sullo stato occupazionale;
- c) informazioni sui soggetti da tutelare;
- d) informazioni su contratti di assicurazione già esistenti;
- e) informazioni sulle disponibilità finanziarie;
- f) informazioni sulle aspettative in relazione al contratto da sottoscrivere, con particolare riferimento agli obiettivi in relazione al contratto, all'orizzonte temporale dell'investimento e alla propensione al rischio.

### **1.1 INFORMAZIONI ANAGRAFICHE**

Le informazioni anagrafiche sono quelle generalmente riferite al potenziale cliente, quali ad esempio:

- nome e cognome
- età o data di nascita

Il nome e cognome, ovviamente irrilevanti per la valutazione dell'adeguatezza del contratto offerto, sono necessari all'identificazione del cliente ai fini della conservazione della traccia documentale.

L'età o la data di nascita possono essere rilevanti ai fini della valutazione dell'adeguatezza del contratto e in ogni caso sono da correlarsi con l'orizzonte temporale e con gli obiettivi assicurativi e previdenziali che il cliente si propone di perseguire.

Si ritiene che l'ipotesi che il contraente non voglia fornire tali informazioni sia trascurabile, in quanto si tratta di dati che comunque il cliente fornisce per la sottoscrizione della proposta e del contratto.

### **1.2 INFORMAZIONI SULLO STATO OCCUPAZIONALE**

Tale richiesta di informazioni si riferisce allo stato occupazionale del potenziale cliente, e potrebbe essere formulata come nel seguente esempio:

- occupato (lavoratore dipendente/subordinato) con contratto a tempo indeterminato
- autonomo/libero professionista
- pensionato

- occupato con contratto temporaneo, di collaborazione coordinata e continuativa, a progetto, interinale, ecc.
- non occupato

Le informazioni su occupazione e attività professionale, di per sé non determinanti, potrebbero concorrere, unitamente ad altre informazioni fornite dal cliente, a determinarne un profilo complessivo.

Ad esempio, nel caso di potenziali contraenti non occupati o con rapporto di lavoro temporaneo, occorrerà verificare, unitamente alla disponibilità finanziaria attuale e futura eventualmente dichiarate, se il cliente possa soddisfare gli impegni contrattuali assunti.

Si ritiene che l'eventualità che il contraente non voglia fornire tali informazioni sia remota, in quanto si tratta di dati che comunque il cliente generalmente fornisce nella fase di offerta.

### **1.3 INFORMAZIONI SUI SOGGETTI DA TUTELARE**

Tali informazioni si riferiscono al cliente in relazione al suo eventuale nucleo familiare o ad altri soggetti da tutelare. Si ritiene che, ai fini della determinazione dell'adeguatezza del contratto offerto, le informazioni necessarie siano relative alla presenza o no di carichi familiari o beneficiari da dover tutelare, ossia ad esempio:

- senza carichi familiari o altri soggetti da tutelare
- con carichi familiari o altri soggetti da tutelare

La prima opzione potrebbe orientare la scelta verso prodotti pensionistici, di risparmio o investimento con coperture di rischio in cui abbia senso che il beneficiario della prestazione principale si identifichi con l'assicurato. La seconda opzione potrebbe orientare di per sé verso prodotti con presenza di protezione di puro rischio, soprattutto se abbinata ad uno scarso patrimonio disponibile del cliente, e contribuisca a considerare, unitamente ai dati patrimoniali, reddituali e di propensione al rischio, prodotti di risparmio o investimento a rischio finanziario contenuto.

Si ritiene che l'eventualità che il contraente non voglia fornire tali informazioni sia abbastanza remota, vista la natura poco "invasiva" dell'informazione. L'eventuale mancata risposta, in questo caso, può essere interpretata come implicita ammissione che la tutela di eredi o terzi non rappresenti una priorità per il cliente.

### **1.4 INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ASSICURATIVA**

Tali informazioni si riferiscono al cliente in relazione alle coperture assicurative già in essere. Riguardo alle coperture già in possesso del cliente, la richiesta potrà essere formulata richiedendo di indicare la tipologia generale della copertura assicurativa in possesso, ossia ad esempio:

- risparmio/investimento
- previdenza/pensione complementare
- protezione assicurativa di rischio (morte, invalidità, malattie gravi, LTC)
- nessuna copertura assicurativa vita

Tale informazione serve per valutare il cumulo delle coperture assicurative che si verrebbe a creare con l'acquisto del prodotto offerto e a verificare se nel complesso le coperture siano adeguate alle esigenze del cliente.

## **1.5 INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE FINANZIARIA**

Tali informazioni si riferiscono alle disponibilità finanziarie e patrimoniali del cliente e quindi alla sua capacità immediata di impiego per il prodotto offerto e, prefigurando un contratto a premi annui o ricorrenti, la sua capacità attesa di accantonamento futuro dei premi da versare per il contratto da sottoscrivere, anche tenendo conto della capacità di risparmio netto media del cliente negli ultimi anni.

Le informazioni richieste sulla disponibilità finanziaria e patrimoniale generalmente sollecitano una riservatezza particolare, quindi dovranno essere modulate con attenzione. Le informazioni possono essere richieste in diverse modalità.

1. una possibile modalità è quella di riferirsi esplicitamente al reddito e al patrimonio del cliente, ad esempio chiedendogli di indicare in quale fascia di ammontare è posizionato il suo reddito:

- fino a 20'000 euro
- da oltre 20'000 fino a 50'000
- oltre 50'000

Questo approccio ha sicuramente il vantaggio di mirare alla rilevazione della situazione finanziaria complessiva del cliente, d'altra parte è difficile ottenere tutte le informazioni.

2. un'altra possibilità è quella di riferirsi alla capacità di risparmio, ad esempio indicando in quale fascia di ammontare si posiziona la capacità di accantonamento medio netto annuo del cliente:

- fino a 5'000 euro
- da 5'000 a 15'000 euro
- oltre 15'000 euro

Questo secondo approccio ha il vantaggio di richiedere un'informazione più discreta, e quindi più facilmente ottenibile, e meno indeterminata in quanto riferita a fasce esaustive di importi che possono essere investiti. D'altra parte richiede da parte del cliente la conoscenza media

“netta” dei suoi flussi di entrate e uscite annue, che può non essere di immediata e facile determinazione.

3. un'ulteriore alternativa consiste nel riferirsi a quanta parte della disponibilità patrimoniale del cliente è rappresentata dal versamento che sta per effettuare sul contratto da sottoscrivere, in caso di investimento a premio unico, o - in caso di investimento a premi ricorrenti - a quanta parte della sua capacità di accantonamento medio annuo è rappresentata dal versamento iniziale del piano di versamenti previsto dal contratto, ossia ad esempio:

- meno del 20%
- dal 20% al 50%
- oltre il 50%

Per tutte e tre le esposte alternative di rilevazione delle informazioni finanziarie, l'informazione può essere integrata dalla richiesta di indicare lo stock patrimoniale disponibile all'investimento ed eventualmente lo sviluppo futuro atteso della situazione reddituale/patrimoniale - in crescita, stazionaria o in diminuzione – per avere anche un elemento di identificazione della situazione finanziaria del cliente in senso prospettico, che può essere utile a verificare, in caso ad esempio di aspettative crescenti, la capacità di sopportare future oscillazioni dell'investimento prescelto.

In ogni caso, la mancata risposta da parte del cliente compromette la possibilità di conoscere le reali disponibilità finanziarie del cliente, rendendo quindi difficile stabilire quali contratti ritenere adeguati.

## **1.6 INFORMAZIONI SULLE ASPETTATIVE IN RELAZIONE AL CONTRATTO**

### **Obiettivi del contratto**

La richiesta di esprimere gli obiettivi che si intendono perseguire con il contratto proposto può essere formulata in maniera analoga alla richiesta di informazioni sulla situazione assicurativa derivante da contratti di assicurazione già esistenti (cfr. par. 1.4), ossia ad esempio:

- risparmio/investimento
- previdenza/pensione complementare
- protezione assicurativa di rischio (morte, invalidità, malattie gravi, LTC)

Ovviamente è possibile avere delle risposte plurime, soprattutto nel caso in cui il cliente si prefigga il duplice obiettivo di risparmio/investimento oppure pensione complementare e contemporaneamente di ottenere una protezione assicurativa di rischio. Come già ricordato tale informazione, oltre a essere necessaria a valutare se il prodotto offerto incontra le esigenze prospettate dal cliente, va valutata assieme all'informazione relativa alla situazione

assicurativa pregressa identificando il cumulo delle coperture assicurative che si verrebbe a creare con l'acquisto del prodotto offerto.

Inoltre si ritiene opportuno prevedere di richiedere al cliente in che modo intenda perseguire gli obiettivi assicurativo-previdenziali in termini di frequenza ed entità dei versamenti, ad esempio mediante:

- versamento unico
- versamenti periodici

eventualmente specificando ulteriormente la richiesta tra versamenti periodici di importo predeterminato e flessibile.

### **Orizzonte temporale**

La richiesta di esprimere l'orizzonte temporale in cui si intendono perseguire gli obiettivi del contratto può essere espressa attraverso l'indicazione di diversi intervalli, ossia ad esempio:

- breve (<=5 anni)
- medio (6-10 anni)
- lungo (> 10 anni)

E' ragionevole immaginare che ogni impresa possa personalizzare i propri intervalli tenendo conto del proprio catalogo prodotti.

Tale informazione fornisce una indicazione fondamentale per l'individuazione della durata del contratto e anche, quindi, dell'orizzonte temporale entro il quale il cliente ritiene di poter far fronte ai propri impegni di versamento. In ogni caso, è opportuno indicare chiaramente nella documentazione presentata al cliente che cosa si intende per orizzonte temporale breve, medio o lungo indicando in anni gli estremi dell'intervallo considerato.

### **Propensione al rischio**

Il concetto di propensione al rischio è molto soggettivo e presenta delle problematiche di interpretazione dalla difficile soluzione. Per esempio, in letteratura esistono degli approcci indiretti che permettono di stimare la curva di utilità dell'investitore da cui si determina il suo livello di tolleranza al rischio evitando delle domande dirette che vengono ritenute avere un più alto livello di soggettività nella stessa interpretazione da parte dell'interlocutore. Riteniamo tuttavia che in un approccio di riferimento comune per le imprese come quello in esame, improntato quindi sul pragmatismo, difficilmente si possa sfuggire ad una impostazione nella quale si chiede direttamente al contraente di indicare la sua propensione al rischio e conseguentemente di indicare quali possono essere le sue aspettative di rendimento dell'investimento, in quanto esse sono indissolubilmente legate al concetto di rischio.

In ogni caso, l'insieme delle domande deve essere orientato a comprendere se il cliente preferisce l'obiettivo della conservazione o della significativa crescita del capitale investito e quale sia la sua tolleranza verso le perdite di capitale.

Per ridurre la soggettività dell'interpretazione è opportuno quindi indicare una frase esemplificativa che qualifichi la propensione al rischio indicata e la corrispondente aspettativa di rendimento, ossia ad esempio:

- bassa (non sono disposto ad accettare oscillazioni del valore del mio investimento nel tempo e di conseguenza accetto rendimenti modesti ma sicuri nel tempo)
- media (sono disposto ad accettare oscillazioni modeste del valore del mio investimento durante la durata del contratto di conseguenza accetto probabili rendimenti medi a scadenza del contratto o al termine dell'orizzonte temporale consigliato)
- alta (sono disposto ad accettare possibili forti oscillazioni del valore del mio investimento nell'ottica di massimizzarne la redditività nella consapevolezza che ciò comporta dei rischi)

Per evitare equivoci, a meno che le imprese non gestiscano la posizione finanziaria-assicurativa complessiva e integrata del cliente, ci si può riferire alla propensione al rischio del cliente e alla corrispondente aspettativa di rendimento rispetto al prodotto proposto e non alla propensione al rischio generale del cliente stesso. In ogni caso va chiarito esplicitamente l'ambito considerato.

### **Ulteriori considerazioni sulle aspettative in relazione al contratto**

La rilevazione delle aspettative in relazione al contratto sopra riportate - riguardanti gli obiettivi, l'orizzonte temporale e la propensione al rischio - sono indubbiamente rilevanti per poter individuare l'adeguatezza del contratto in termini di struttura del prodotto, durata del contratto, asset-allocation sottostante e intervallo temporale nel quale il cliente ritiene di esplicitare il proprio programma di versamenti.

Tuttavia, a seconda del livello di approfondimento della rilevazione delle necessità del cliente in ordine alle sue aspettative in relazione al contratto da sottoscrivere, che può variare da impresa a impresa anche in considerazione di diverse strutturazioni dei prodotti e delle reti distributive, tali informazioni fondamentali potranno essere modulate e integrate dalla richiesta di fornire informazioni aggiuntive che siano in grado di tracciare un profilo ancora più circostanziato del cliente e delle sue aspettative.

A tal proposito, si osserva che il Regolamento CONSOB n. 11522 prevede che l'intermediario, nell'offerta del prodotto finanziario emesso dall'impresa, oltre a chiedere all'investitore notizie sulla sua situazione finanziaria, sui propri obiettivi d'investimento e sulla sua propensione al rischio, già presi in considerazione, debba anche chiedere all'investitore notizie circa la sua esperienza in materia di investimenti in strumenti finanziari.

Si ritiene che, in relazione ai prodotti finanziari emessi dalle imprese di assicurazione, dove il contraente affida la gestione dell'investimento all'impresa, tale informazione possa – una volta definite le altre caratteristiche dell'investitore in termini di obiettivi, orizzonte temporale e propensione al rischio – risultare talvolta sovrabbondante, in quanto i suddetti prodotti presentano normalmente caratteristiche tali da essere considerati compatibili anche con le esigenze di investitori dalla bassa esperienza o conoscenza in materia di investimenti in strumenti finanziari.

Tuttavia, qualora l'impresa di assicurazione ritenga che, sulla base delle caratteristiche dei prodotti commercializzati, l'informazione sulla familiarità da parte del cliente in materia di investimenti in strumenti finanziari possa rappresentare un dato che migliora il proprio processo di valutazione dell'adeguatezza, appare opportuno prevedere l'integrazione in tal senso dei quesiti da rivolgere al cliente.

Inoltre, si potrebbe mirare a stabilire in che modo il cliente intenda perseguire gli obiettivi in termini di probabilità di dover ricorrere al disinvestimento anticipato del versamento o del piano dei versamenti, richiedendo ad esempio di dichiarare con che probabilità di disinvestimento anticipato nei primi anni di contratto, alta o bassa, intende attuare tale perseguimento. Si ritiene che, nel caso in cui tale domanda non sia posta esplicitamente, il concetto di probabilità di disinvestimento anticipato vada comunque chiarito nell'ambito della domanda sull'orizzonte temporale.

Si ritiene che l'ipotesi che il contraente non voglia fornire le informazioni elencate nel presente paragrafo - obiettivi, orizzonte temporale, propensione al rischio, modalità di versamento ed eventualmente esperienza in materia di investimenti in strumenti finanziari e probabilità di disinvestimento anticipato - abbia una bassa probabilità, vista natura non troppo "invasiva" delle informazioni. Le eventuali mancate risposte, in questo caso, dovrebbero coincidere con la volontà del potenziale cliente di non compilare il questionario ed eventualmente di dichiarare di voler comunque acquistare il prodotto. In tal caso si ritiene opportuno da parte delle imprese prevedere la sottoscrizione da parte del contraente di una apposita dichiarazione di scelta volontaria di acquisto, fermo restando l'obbligo da parte dell'intermediario di effettuare comunque la valutazione dell'adeguatezza sulla base delle risposte fornite dal cliente, nonché sulla base di ogni altra notizia disponibile.

## **2. PROPOSTA DI QUESTIONARIO E ALCUNE LINEE GUIDA PER LA VALUTAZIONE DELL'ADEGUATEZZA DEL CONTRATTO OFFERTO**

---

### **2.1 PROPOSTA DI QUESTIONARIO**

L'intermediario assicurativo deve assistere il cliente nella interpretazione delle domande presenti nel questionario e chiarire ogni dubbio espresso dal cliente stesso.

Il questionario può essere compilato al momento dell'offerta di ogni prodotto assicurativo vita o semplicemente aggiornato in caso di proposta a un cliente che abbia in precedenza già compilato un questionario dell'impresa, a seconda dei processi interni adottati dalle singole imprese. A tal riguardo, infatti, si ritiene che i processi di profilatura finanziaria-assicurativa complessiva del cliente e il suo adattamento al catalogo dei prodotti offerti dall'impresa possano agevolare l'individuazione del perimetro dei prodotti assicurativi ritenuti adeguati. Inoltre, è auspicabile che i prodotti dell'impresa siano strutturati in maniera che offerto possa essere favorita la corrispondenza tra le risposte date dal cliente e l'adeguatezza del prodotto.

In ogni caso, la rilevazione delle informazioni ai fini dell'adeguatezza deve perseguire l'obiettivo di disporre, da parte dell'intermediario, di un quadro informativo completo sulle caratteristiche personali del cliente, sulla sua situazione finanziaria ed assicurativa e sulle sue aspettative in relazione al contratto da sottoscrivere. A tal riguardo, il questionario riportato di seguito costituisce un mero riferimento esemplificativo generale che può necessitare di adattamenti a seconda degli specifici prodotti vita commercializzati dalle imprese. E' ragionevole ritenere che le domande da sottoporre al cliente debbano essere solamente quelle necessarie alla valutazione dell'adeguatezza del prodotto offerto, per cui ad esempio alcune domande sulla situazione finanziaria del cliente e sulle sue aspettative di rendimento possono non essere necessarie per la rilevazione dell'adeguatezza di un contratto di puro rischio.

In ogni caso l'intermediario deve conservare traccia documentale del questionario e degli eventuali aggiornamenti sottoscritto dal cliente. In questo senso, con particolare riferimento ai prodotti finanziari emessi dalle imprese di assicurazione, si ritiene che la verifica dell'adeguatezza debba essere monitorata anche nel corso della durata contrattuale a seguito dell'esercizio volontario da parte del cliente di dar luogo ad operazioni che comportino modifiche sostanziali del proprio profilo.

La domanda relativa alla propensione al rischio va interpretata come relativa al contratto oggetto di proposta, a meno che l'impresa intenda gestire la situazione finanziaria-assicurativa complessiva del cliente. In ogni caso va specificato chiaramente l'ambito cui la domanda fa riferimento.

## QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELL'ADEGUATEZZA DEL CONTRATTO

*Gentile Cliente, il presente questionario ha lo scopo di acquisire, nel Suo interesse, informazioni necessarie a valutare l'adeguatezza del contratto che intende sottoscrivere alle Sue esigenze, tenendo presente che la mancanza di tali informazioni può ostacolare la valutazione.*

*Qualora Lei non intenda fornire le informazioni richieste, Le chiediamo gentilmente di sottoscrivere la "Dichiarazione di rifiuto di fornire le informazioni richieste" sotto riportata (oppure riportata al/la punto/pagina x, ecc.)*

### **A. Informazioni anagrafiche**

- a1. nome e cognome
- a2. età o data di nascita

### **B. Informazioni sullo stato occupazionale**

- b1. Qual è attualmente il Suo stato occupazionale?
  - occupato con contratto a tempo indeterminato
  - autonomo/libero professionista
  - pensionato
  - occupato con contratto temporaneo, di collaborazione coordinata e continuativa, a progetto, interinale, ecc.
  - non occupato
  -

### **C. Informazioni sulle persone da tutelare**

- c1. Lei ha soggetti da tutelare ( familiari a carico o altri soggetti)?
  - si
  - no

### **D. Informazioni sulla attuale situazione assicurativa**

- d1. Attualmente possiede altri prodotti assicurativi vita?
  - risparmio/investimento
  - previdenza/pensione complementare
  - protezione assicurativa di rischio (morte, invalidità, malattie gravi, LTC)
  - nessuna copertura assicurativa vita

### **E. Informazioni sulla situazione finanziaria**

- e1. Qual è la Sua capacità di risparmio medio annuo?
  - fino a 5'000 euro
  - da 5'000 a 15'000 euro
  - oltre 15'000 euro

Eventuali informazioni aggiuntive sulla situazione finanziaria

e2. Qual è il Suo patrimonio disponibile all'investimento?

e3. Quali delle seguenti affermazioni descrive meglio le Sue aspettative sulla crescita futura dei suoi redditi personali?

- in crescita
- stazionaria
- in diminuzione

#### **F. Informazioni sulle aspettative in relazione al contratto**

f1. Quali sono gli obiettivi assicurativo-previdenziali che intende perseguire con il contratto?

- risparmio/investimento
- previdenza/pensione complementare
- protezione assicurativa di rischio (morte, invalidità, malattie gravi, LTC)

f2. Qual è l'orizzonte temporale che si prefigge per la realizzazione dei suddetti obiettivi?

- breve ( $\leq 5$  anni)
- medio (6 – 10 anni)
- lungo ( $> 10$  anni)

f3. Quali sono la Sua propensione al rischio e conseguentemente le Sue aspettative di rendimento dell'investimento, relativamente al prodotto proposto?

- bassa (non sono disposto/a a sopportare oscillazioni del valore dell'investimento nel tempo e di conseguenza sono disposto ad accettare rendimenti modesti ma sicuri alla scadenza del contratto o al termine dell'orizzonte temporale consigliato)
- media (sono disposto/a a sopportare oscillazioni contenute del valore dell'investimento nel tempo e di conseguenza ad accettare probabili rendimenti medi alla scadenza del contratto o al termine dell'orizzonte temporale consigliato)
- alta (sono disposto/a a sopportare oscillazioni anche elevate del valore dell'investimento nell'ottica di perseguire nel tempo la massimizzazione dei rendimenti, con la consapevolezza che ciò comporta dei rischi)

f4. Intende perseguire i suoi obiettivi assicurativo-previdenziali attraverso:

- versamenti periodici
- versamento unico

f5. Qual è la Sua conoscenza in materia di investimenti in strumenti finanziari?

- poca/generica
- medio-alta

Eventuali informazioni aggiuntive

f6. Qual è la probabilità di aver bisogno dei suoi risparmi nei primi anni di contratto?

- bassa
- alta

Di seguito riportiamo la dichiarazione da parte del cliente di non voler fornire, in tutto o in parte, le informazioni richieste nel *Questionario per la valutazione dell'adeguatezza del contratto*.

#### **DICHIARAZIONE DI RIFIUTO DI FORNIRE LE INFORMAZIONI RICHIESTE**

**Dichiaro di non voler rispondere alle domande riportate nel *Questionario per la valutazione dell'adeguatezza del contratto* o ad alcune di esse, nella consapevolezza che ciò ostacola la valutazione dell'adeguatezza del contratto alle mie esigenze assicurative.**

*(La presente dichiarazione deve essere firmata dal cliente)*

A seguito del rifiuto da parte del cliente di fornire le informazioni richieste o alcune di esse, l'intermediario è comunque tenuto ad effettuare la valutazione dell'adeguatezza sulla base delle risposte, sebbene incomplete, fornite dal cliente, nonché sulla base di ogni altra notizia disponibile. Nell'eventualità che, a seguito di ciò, il contratto offerto non risulti o possa non risultare adeguato alle esigenze assicurative del cliente stesso e il cliente intenda comunque procedere all'acquisto del prodotto, viene riportata di seguito la dichiarazione di volontà di acquisto in caso di possibile inadeguatezza. In questo caso, l'intermediario è tenuto a sottoscrivere la dichiarazione di avere informato il cliente dei principali motivi per i quali la proposta potrebbe non risultare adeguata (ad es. mancanza di informazioni, capacità di risparmio insufficiente, propensione al rischio del cliente non in linea con il prodotto, ecc.) e il cliente è tenuto a sottoscrivere la dichiarazione che, nonostante abbia ricevuto l'informazione della possibile inadeguatezza, è comunque intenzionato a stipulare il contratto.

#### **DICHIARAZIONE DI VOLONTÀ DI ACQUISTO IN CASO DI POSSIBILE INADEGUATEZZA**

**Il sottoscritto intermediario dichiara di avere informato il cliente dei principali motivi, di seguito riportati, per i quali, sulla base delle informazioni disponibili, la proposta assicurativa non risulta o potrebbe non risultare adeguata alle Sue esigenze assicurative. Il sottoscritto cliente dichiara di voler comunque stipulare il relativo contratto.**

*Riportare il/i principale/i motivo/i dell'eventuale inadeguatezza*

*(La presente dichiarazione deve essere firmata sia dall'intermediario sia dal cliente)*

Riguardo a quest'ultima dichiarazione, occorre sottolineare che le disposizioni regolamentari prevedono l'obbligo da parte dell'intermediario, nel caso in cui riceva proposte assicurative che potrebbero risultare non adeguate, di informare il cliente illustrando i motivi dell'eventuale inadeguatezza, e di prevedere conseguentemente un'apposita dichiarazione sottoscritta da entrambi.

In tal caso, la volontà del cliente di stipulare comunque il contratto deve prevedere che, attraverso la sottoscrizione di una dichiarazione in tal senso da parte del cliente, l'intermediario possa dar corso all'operazione sulla base di tale ordine impartito per iscritto dal cliente stesso.

Nell'interesse del cliente, si ritiene opportuno collocare tale dichiarazione contestualmente al momento in cui egli viene informato dall'intermediario che la proposta assicurativa risulta o potrebbe risultare non adeguata, in modo tale che il cliente possa in maniera consapevole assumere la decisione di acquistare ugualmente il prodotto assicurativo offerto.

## **2.2 ALCUNE LINEE GUIDA PER LA VALUTAZIONE DELL'ADEGUATEZZA DEL CONTRATTO OFFERTO**

Un approccio esaustivo per valutare l'adeguatezza del contratto offerto sulla base delle risposte date dal cliente al questionario è quello di considerare tutte le possibili combinazioni di risposte, raggrupparle in insiemi omogenei rilevanti e prescrivere per ogni insieme individuato le caratteristiche dei contratti che si adeguano alla situazione.

Inoltre, la valutazione delle esigenze assicurative/previdenziali e la propensione al rischio del cliente riguarda la sua posizione finanziaria-assicurativa complessiva, e quindi si riferisce ad un contesto ampio che potenzialmente arricchisce le risposte fornite dal cliente con ulteriori combinazioni di informazioni disponibili. Tale approccio comporterebbe poi la necessità di tener conto della struttura dei prodotti in commercializzazione, che ovviamente varia da impresa ad impresa.

Si ritiene che tale approccio esaustivo sarebbe caratterizzato da un'elevata complessità e non risponderebbe alle esigenze perseguite dal presente documento di costituire uno strumento di riferimento comune per le imprese di assicurazione.

Pertanto, allo scopo di fornire delle linee guida cui le imprese possano riferirsi e per evitare equivoci interpretativi, l'approccio proposto è quello di indicare delle linee guida relativamente alle singole variabili oggetto del questionario esemplificativo proposto, e di considerare l'effetto congiunto di più variabili solamente nei casi di più evidente interrelazione fra loro, illustrando alcune linee guida per l'interpretazione delle risposte fornite al questionario proposto.

In ogni caso è opportuno che le imprese chiariscano esplicitamente l'ambito considerato, adattino le indicazioni generali alle proprie strutture di offerta e di distribuzione e valutino le informazioni fornite dal cliente in correlazione alla propria gamma di prodotti.

E' chiaro che casistiche particolari - quali il rifiuto da parte del cliente di fornire informazioni tali che la valutazione possa essere compromessa - rendono giocoforza necessaria una procedura ad hoc, per cui qualora il cliente - nonostante sia stato avvisato che il contratto che intende sottoscrivere risulta essere non adeguato alle sue esigenze insista comunque nel voler concludere il contratto stesso - si dovrà prevedere la sottoscrizione di una dichiarazione esplicita - di cui si è fornita un'esemplificazione - in cui affermi di essere stato avvertito che il

contratto risulta essere non adeguato e di voler procedere ugualmente all'operazione di acquisto.

Analogamente per altre casistiche particolari, come in caso di eventuali risposte potenzialmente in conflitto tra loro, o nei casi di mancata risposta a determinate domande, si ritiene che sia opportuno, da parte delle imprese, prevedere dei controlli di coerenza sia a livello di istruzioni da impartire agli intermediari, tenuti comunque ad attuare il processo di valutazione tenendo conto di ogni altra notizia disponibile e anche in mancanza di alcune informazioni richieste, sia a livello di procedure assuntive, in modo da permettere di monitorare l'adeguatezza del contratto offerto anche in tali casi.

### **Informazioni anagrafiche**

Tra le informazioni anagrafiche l'età è l'unica variabile rilevante per la valutazione dell'adeguatezza del contratto offerto. Di seguito riportiamo alcune linee guida sulla valutazione del contratto riguardanti l'età del potenziale cliente e la correlazione fra l'età e le altre variabili oggetto del questionario.

1. L'età del contraente alla scadenza del contratto (o della durata del pagamento premi se inferiore), che supera un limite massimo determinato dall'impresa deve essere compatibile con gli obiettivi, le esigenze assicurative e l'orizzonte temporale che il cliente dichiara di perseguire con il contratto proposto;
2. La tipologia di investimento sottostante la polizza deve essere compatibile con l'età del cliente. Tipologie di investimento che prevedono una alta propensione al rischio (ad es. investimento esclusivamente azionario senza alcun meccanismo di protezione del capitale) non devono essere offerte a persone con un'età superiore ad un limite massimo determinato dall'impresa in quanto l'orizzonte temporale dell'investimento è per sua natura lungo;

### **Informazioni sullo stato occupazionale**

3. Contratti a premio ricorrente predeterminato, non flessibile e che prevedano delle rilevanti penalità in caso di mancato pagamento premi non sembrano adeguati a soggetti con, contemporaneamente, uno stato occupazionale che non garantisca una continuità di reddito da lavoro - o una capacità di risparmio - e un patrimonio disponibile che non permetta di far fronte agli impegni assunti in caso di temporanea perdita del reddito da lavoro;

### **Informazioni sulle persone da tutelare**

4. Contratti con una componente che preveda la prestazione principale in caso di decesso non sembrano adeguati a clienti senza carichi familiari o altri soggetti da tutelare;

5. Le prestazioni assicurative di rischio e gli importi assicurati devono essere coerenti e devono rispettare i criteri assuntivi fissati dall'impresa;

### **Informazioni sulla attuale situazione assicurativa**

6. Il contratto deve tenere conto del cumulo dei vari contratti assicurativi già esistenti nel rispetto delle linee guida e dei criteri assuntivi adottati dall'impresa e dagli intermediari;

### **Informazioni sulla situazione finanziaria**

7. Il contratto offerto che eccede, alla sua stipula, le possibilità finanziarie del cliente - risultanti dalla sua capacità di risparmio annuo e dalle altre informazioni disponibili sulla sua situazione finanziaria - è da ritenersi non adeguato alle sue esigenze;

### **Informazioni sulle aspettative in relazione al contratto**

8. Il contratto offerto deve essere coerente con gli obiettivi assicurativo-previdenziali dichiarati dal contraente;
9. Il contratto offerto deve avere un orizzonte temporale coerente con l'orizzonte temporale indicato dal contraente. Come riferimento dell'orizzonte temporale del contratto può essere considerato l'orizzonte temporale consigliato riportato in nota informativa per i contratti unit-linked o, in assenza di tale indicazione, la durata del contratto stesso.
10. Nel caso in cui la richiesta di informazioni venga integrata dalla richiesta di dichiarare con quale programma di versamenti – versamento unico o versamenti ricorrenti - il cliente intenda perseguire i suoi obiettivi assicurativo-previdenziali, il contratto offerto deve essere coerente con la modalità indicata dal contraente;
11. Nel caso in cui la richiesta di informazioni venga integrata dalla richiesta esplicita di dichiarare la probabilità di disinvestimento – e il cliente dichiara che esiste, ad esempio, un'alta probabilità di disinvestimento nei primi anni di contratto – il contratto stesso dovrebbe prevedere una ragionevole liquidabilità dell'investimento effettuato, sia in termini di rischiosità dell'investimento stesso sia in termini di penalizzazioni in caso di uscita anticipata. In caso di contratto a vita intera rivalutabile l'orizzonte temporale è quello che permette di riscattare il contratto con penalità ragionevolmente contenute;
12. Il contratto offerto deve essere coerente con la propensione al rischio - e con la sua definizione data nel questionario – nonché con l'esperienza finanziaria in materia d'investimenti, ove rilevante, dichiarate dal contraente.

### **Dichiarazioni da sottoscrivere**

13. Il processo di valutazione da parte dell'intermediario dell'adeguatezza del contratto deve prevedere la possibilità che il cliente si rifiuti di fornire tutte o alcune delle informazioni

richieste, e quindi una corrispondente dichiarazione in tal senso, che il cliente deve sottoscrivere e che deve essere allegata alla proposta;

14. Il processo di valutazione da parte dell'intermediario dell'adeguatezza del contratto deve prevedere che: a) l'intermediario debba comunque mettere in atto tale processo, anche in mancanza di alcune informazioni richieste e anche tenendo conto di ogni altra notizia disponibile; b) tenuto conto delle informazioni fornite dal cliente e da eventuali altre informazioni disponibili, l'intermediario possa ricevere delle proposte assicurative non adeguate e debba in questo caso informarne il cliente medesimo, illustrandogli i motivi della non adeguatezza, e firmare congiuntamente allo stesso una apposita dichiarazione – da allegare alla proposta – riportante che tale informativa è stata data.
15. Il processo di valutazione da parte dell'intermediario dell'adeguatezza del contratto deve prevedere che - nel caso di cui al punto precedente - il cliente, sebbene avvisato dei motivi per i quali la proposta assicurativa risulta o potrebbe risultare non adeguata alle sue esigenze assicurative, possa comunque voler acquistare il relativo contratto, nel qual caso debba sottoscrivere una apposita dichiarazione di volontà da allegare alla proposta.