

SERVIZIO TUTELA DEL CONSUMATORE
DIVISIONE PRODOTTI E PRATICHE DI VENDITA

<i>Rifer. a nota n.</i>		<i>del</i>	Alle Imprese di assicurazione con sede legale in Italia che esercitano le assicurazioni sulla vita LORO SEDI
<i>Classificazione</i>	III	2	1
<i>All.ti n.</i>	1		Alle Rappresentanze Generali per l'Italia delle imprese di assicurazione con sede legale in uno Stato terzo rispetto allo S.E.E. che esercitano le assicurazioni sulla vita in Italia LORO SEDI
<i>Oggetto</i>	Polizze vita "dormienti". Richiesta di un piano di azione.		

A seguito della indagine IVASS sulle polizze vita "dormienti"¹ è emerso un esteso fenomeno di polizze e di somme potenzialmente dormienti, per le quali le imprese non dispongono degli elementi necessari o di procedure atte a riscontrare se si sia o meno verificato il decesso dell'assicurato e poter quindi rintracciare i beneficiari.

Inoltre, dall'indagine è emerso che, una volta appurato il decesso di un assicurato, l'impresa può essere ostacolata nella identificazione e ricerca dei beneficiari nei casi in cui, al momento della stipulazione della polizza, la designazione dei beneficiari da parte del contraente è avvenuta in forma generica (es. eredi testamentari o eredi legittimi...) e non nominativa, e se l'impresa non ha rilevato tutte le informazioni utili a contattarli.

In occasione della indagine alcune imprese hanno adottato iniziative finalizzate alla verifica dei decessi e alla ricerca dei beneficiari per le polizze oggetto dell'indagine, iniziative che hanno contribuito alla riduzione del numero di polizze dormienti; altre hanno pianificato l'adozione di soluzioni strutturali per mitigare il fenomeno delle dormienti, per lo più basate sulla intensificazione dei flussi informativi con la rete distributiva e con la stessa clientela.

¹ Il Report con le risultanze della indagine è disponibile su: https://www.ivass.it/consumatori/azioni-tutela/indagini-tematiche/documenti/2017/Report_polizze_dormienti.pdf

Di seguito si indicano alcune linee di azione che si ritiene possano essere di utilità per migliorare i processi di verifica dei decessi degli assicurati e di identificazione dei beneficiari.

Verifica dei decessi

- a) incroci tra basi dati interne all'impresa o al gruppo di appartenenza (ad esempio per portafogli di altri rami, reclami ecc.), con i quali verificare l'esistenza di movimentazioni su altre posizioni contrattuali effettuate dall'assicurato;
- b) incroci tra basi dati dell'impresa e degli intermediari per accertare eventuali decessi e movimentazioni su altri prodotti, anche non assicurativi;
- c) rilevazione di variazioni anagrafiche o contrattuali effettuate dall'assicurato anche dopo la scadenza contrattuale su altre polizze in portafoglio;
- d) scambi di flussi informativi periodici e strutturati con gli intermediari sui decessi (ad esempio comunicazione dall'intermediario alla compagnia dell'intervenuto decesso di un cliente; elenchi periodici riepilogativi dei clienti deceduti in un determinato periodo);
- e) distribuzione periodica agli intermediari di elenchi delle polizze in scadenza o già scadute, di polizze a vita intera con età degli assicurati elevata, di polizze vita con rate di premio insolite, con richiesta agli intermediari di svolgere verifiche ad hoc e dare riscontro;
- f) scambi di flussi strutturati con gli intermediari per acquisire eventuali modifiche anagrafiche del contraente e dell'assicurato;
- g) monitoraggio periodico dei dati anagrafici relativi ai contratti in portafoglio attraverso contatti con i contraenti e/o gli intermediari;
- h) comunicazioni al contraente periodiche - e non solo in occasione della scadenza del contratto - anche per le polizze temporanee caso morte, in modo da consentire ai familiari di venire a conoscenza dell'esistenza di una polizza;
- i) interventi sui sistemi informativi per mantenere l'evidenza delle attività di verifica implementate (quali ad esempio quelle sull'esistenza in vita dell'assicurato alla scadenza o al momento della sospensione del pagamento dei premi);
- j) consultazione dell'Anagrafe del Comune di residenza per aggiornare l'indirizzo del contraente in caso di mancato recapito della corrispondenza o per recuperare il certificato di morte dell'assicurato;

-
- k) attivazione di un servizio, con il *provider* postale, di verifica digitale, sia per l'impresa che per l'intermediario, della corrispondenza indirizzate alla clientela e resa indietro, con indicazione della causale.

Identificazione dei beneficiari

Considerato che l'individuazione specifica e non in forma generica del beneficiario e la rilevazione da parte delle imprese di tutte le informazioni utili per contattarlo favoriscono la limitazione del fenomeno delle polizze dormienti e agevolano il processo di liquidazione ai beneficiari delle prestazioni, si invitano le imprese in indirizzo a modificare modulistica e processi di assunzione al fine di:

- a) favorire l'acquisizione in sede di stipula dei nuovi contratti della designazione del/dei beneficiario/beneficiari in forma nominativa (salva espressa diversa volontà del contraente), con indicazione dei relativi dati anagrafici e recapiti;
- b) favorire l'acquisizione in sede di stipula dei nuovi contratti, nel caso in cui il contraente manifesti esigenze specifiche di riservatezza, dell'indicazione da parte del contraente di un referente terzo (diverso dal beneficiario) a cui l'impresa può far riferimento in caso di decesso.

Si chiede agli organi amministrativi delle imprese in indirizzo di adottare, entro il 1° aprile 2018, un piano d'azione che, anche sulla base delle linee sopra indicate, indichi le iniziative che si intendono adottare per verificare periodicamente i decessi degli assicurati e rintracciare i beneficiari. Il piano dovrà indicare anche la relativa tempistica di attuazione, da concludere comunque entro il 30 settembre 2018. Il piano andrà trasmesso ad IVASS entro il 30 aprile 2018.

Entro la stessa data del 1° aprile 2018 si chiede di rendere disponibile sul sito web un punto di contatto per evadere le richieste di informazione dei possibili beneficiari sulla esistenza di polizze vita a loro favore.

Infine, si chiede di procedere, attraverso incroci e verifiche ad hoc, allo "smontamento" delle polizze potenzialmente dormienti emerse dalla indagine. A tal fine si chiede di compilare ed inviare alla casella dormienti2017@ivass.it entro il 31 maggio 2018 l'allegato file unitamente al nominativo e ai recapiti (telefono e mail) di un referente.



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



Distinti saluti

Per il Direttorio Integrato
Il Presidente

firma 1