

LE GUIDE
ASSICURATIVE
IN PAROLE
SEMPLICI
DI IVASS

VOLUME 7



Le polizze connesse a **mutui e finanziamenti**

(Payment Protection Insurance – PPI)

Indice

1	Realizza i tuoi progetti in sicurezza	pag. 4
2	Che cosa vuoi garantire?	pag. 6
3	I limiti delle polizze	pag. 12
4	Polizze individuali e collettive	pag. 14
5	Una scelta attenta e calibrata	pag. 16
6	Seleziona quello che fa per te	pag. 20
7	Aspetti da non sottovalutare	pag. 22
8	Cosa fare in caso di sinistro	pag. 24
9	A chi rivolgersi in caso di difficoltà	pag. 28
	Le assicurazioni dalla A alla Z	pag. 30
	Memo	pag. 32

Progettazione e cura editoriale: **Withub S.p.A.**
Coordinamento e revisione testi: **IVASS**
Stampa a cura della Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia
© IVASS, 2022
Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma - Italia
Telefono +39 06 421331
Prima edizione: ottobre 2022
Tutti i diritti riservati.

La collana de "Le Guide assicurative in parole semplici" dell'IVASS rientra tra le pubblicazioni di educazione assicurativa curate dall'Istituto. La collana è gratuita ed è disponibile online. È consentita la riproduzione a fini didattici e non commerciali, a condizione che venga citata la fonte.

Per eventuali aggiornamenti consultare il sito web dell'IVASS: www.ivass.it

Realizza i tuoi progetti in sicurezza

Ci sono fasi nella vita di ognuno di noi in cui, per realizzare un progetto più o meno ambizioso, può essere necessario chiedere un prestito: dal mutuo per l'acquisto della casa al finanziamento per la nuova cameretta dei figli che crescono, per l'avvio di un'attività in proprio o per l'acquisto dell'auto. A seconda dei casi, potresti aver bisogno di un mutuo ipotecario o di ricorrere al credito al consumo. Sulla base delle tue esigenze e disponibilità economiche, definirai con una banca o un intermediario finanziario il piano di rimborso del prestito con rate che potranno essere dilazionate in un periodo di tempo anche molto lungo. Se, però, nell'arco di tempo in cui ti sei impegnato a ripagare il prestito capita qualcosa che ti impedisce di onorare il debito che ti sei assunto, **che cosa succede?**

Proteggi te stesso e i tuoi beni

Poniamo il caso in cui tu sia un lavoratore dipendente. Dopo avere stipulato un mutuo ventennale, perdi il lavoro. Quindi, per un certo periodo non guadagni e non puoi pagare alcune rate del prestito. A fronte di un simile rischio, puoi cautelarti proteggendo te stesso e i tuoi beni con polizze chiamate PPI (**Payment Protection Insurance**), ovvero assicurazioni che ti aiutano a tenere fede all'impegno che hai assunto perché garantiscono la tua posizione di debitore, salvaguardando i tuoi beni e la tua persona, nonché (indirettamente) la posizione del creditore. Queste polizze vengono stipulate quando concludi il contratto di mutuo o di finanziamento al quale sono collegate. In genere prevedono un premio unico che va ad aggiungersi al capitale finanziato.

“ *Puoi cautelarti proteggendo te stesso e i tuoi beni con polizze chiamate PPI (Payment Protection Insurance)* ”

Se l'imprevisto busa alla tua porta

A seconda della polizza PPI che scegli di stipulare, puoi ottenere che l'impresa di assicurazione versi le rate al tuo posto per un certo arco di tempo ed in determinate circostanze previste dal contratto. In altri casi, l'impresa interviene erogando un indennizzo che può servire a riparare un bene che hai concesso in garanzia del prestito che hai ricevuto. Ad esempio, se stipuli una polizza PPI "incendio e scoppio" sulla casa appena acquistata con un mutuo ipotecario e questa viene danneggiata da un incendio, l'impresa di assicurazione con la quale hai stipulato la polizza a garanzia dell'integrità dell'immobile indennizzerà in tutto o in parte i danni subiti. In questo modo, tu potrai riparare la casa (senza intaccare il tuo patrimonio) e la banca potrà mantenere intatta la garanzia del proprio credito.



Che cosa vuoi
garantire?

In base ai rischi che vuoi coprire, puoi scegliere un diverso tipo di **polizza PPI**.

Puoi assicurare te stesso, in qualità di persona che ha ricevuto il finanziamento, contro i rischi di **invalidità permanente da infortuni o malattia**, di **decesso**, o di **perdita di impiego**.

Oppure, in caso di mutuo ipotecario, puoi assicurare la casa, oggetto di ipoteca contro **scoppio e incendio**.

Ci sono anche le cosiddette **“polizze multirischi”**, che prevedono due o anche più coperture tra quelle esaminate.

Le polizze PPI potrebbero anche prevedere che, in caso di sinistro, il risarcimento venga pagato direttamente a chi ti ha concesso il finanziamento. Non esitare a fare domande e a chiedere all'impresa di assicurazione o all'intermediario a cui ti rivolgi ogni informazione di cui hai bisogno per comprendere bene che cosa è coperto dalla polizza.

Sei libero di scegliere l'impresa che preferisci



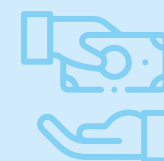
Può accadere che sia la stessa banca a pretendere la stipula di una polizza PPI e a proporti di sottoscriverla con un'impresa da lei indicata. Questo significa che, se vuoi ottenere il finanziamento devi munirti della polizza richiesta, ma questo non vuol dire che tu sia obbligato ad acquistare quella proposta dalla banca. Al contrario, **sei sempre libero di scegliere sia il prodotto sia l'impresa con cui ti vuoi assicurare**, purché la polizza che presenti offra le garanzie che la banca richiede.

“ Presta molta attenzione a cosa è coperto dalla polizza e leggi a fondo la documentazione contrattuale ”

In caso di **estinzione anticipata o surroga del prestito**

Se estingui il finanziamento o il mutuo in anticipo o decidi di trasferirlo presso un'altra banca, **la polizza ad esso collegata si estingue** contestualmente e hai diritto al rimborso della parte del premio di polizza pagato ma non goduto, per il periodo intercorrente tra la data di estinzione del finanziamento e la scadenza del contratto di assicurazione. Ricorda che l'intermediario finanziario deve attivarsi per l'estinzione anticipata anche della polizza assicurativa e per restituirti i premi non goduti, senza attendere la tua richiesta.

In caso di surroga, in alternativa al rimborso del premio non goduto, puoi scegliere di mantenere in vita la polizza fino alla scadenza.





Polizze vita

Se scegli di stipulare una **polizza PPI sulla vita**, l'impresa di assicurazione si impegna a pagare la somma prevista dal contratto nel caso del tuo decesso. Di solito la garanzia copre il valore del debito residuo cioè della quota di finanziamento che tu non puoi più pagare. Così, i tuoi eredi non dovranno pagare il debito residuo che non è stato rimborsato.

Con questo tipo di polizza, **puoi scegliere il beneficiario**: se designi la banca o l'intermediario finanziario, l'impresa di assicurazione li rimborsa direttamente e il finanziamento è estinto in anticipo. Invece, se hai indicato un beneficiario diverso, questi può estinguere il debito utilizzando il capitale versato dall'impresa di assicurazione oppure rimborsare il finanziamento secondo il piano di ammortamento concordato.



Polizze infortuni e malattia

Capitano talvolta momenti di particolare difficoltà causati da incidenti oppure da problemi di salute che possono comportare spese impreviste, ridurre o annullare la tua capacità lavorativa e quindi i tuoi redditi. Puoi però tutelarti contro il rischio che un infortunio o una malattia ti impediscano di onorare il debito che hai assunto con la banca o con l'intermediario finanziario con apposite polizze nelle quali l'ammontare dell'indennizzo è parametrato all'ammontare del debito residuo verso la banca o l'intermediario finanziario, nel momento in cui si verifica l'evento assicurato.

In particolare, la **polizza PPI infortuni**, a seconda di quanto previsto nel contratto, può coprire in tutto o in parte l'importo residuo del tuo debito a seguito di un infortunio che abbia avuto come conseguenza la **morte**, l'**invalidità permanente** sopra una soglia predeterminata (ad esempio, superiore al 60%) o l'**inabilità temporanea**.

La **polizza PPI malattia**, invece, copre in tutto o in parte l'importo residuo del tuo debito se la morte, l'invalidità permanente o l'invalidità temporanea sono conseguenza di una malattia tra quelle indicate (o non espressamente escluse) dal contratto.

Per approfondire il tema delle polizze infortuni e malattia, consulta la:

Guida N.4



Puoi tutelare il tuo finanziamento anche contro il rischio di ammalarti o di farti male.

Le esclusioni più frequenti

La polizza rischio impiego di solito non copre le persone che hanno un **contratto a termine** o i **lavoratori autonomi**, ma soltanto chi dispone di un contratto a tempo indeterminato; l'assicurazione rimborsa in tutto o in parte le rate da pagare durante il periodo previsto dalla polizza.

Prima di sottoscrivere la polizza abbinata al tuo finanziamento verifica bene se l'attività lavorativa che svolgi è tra quelle previste nelle condizioni di assicurazione.

Polizza perdita di impiego

Hai perso il tuo lavoro e la tua retribuzione. La banca ti aveva concesso un prestito perché avevi dimostrato di percepire un reddito, utile per fare fronte all'impegno che ti eri assunto. E adesso? Se hai stipulato una polizza PPI per la perdita di un impiego sarà **l'assicurazione a coprire le somme necessarie**, intervenendo per pagare al tuo posto alcune rate del finanziamento oppure per estinguere anticipatamente l'intero debito residuo, **in base a cosa è scritto nel contratto.**



Fai attenzione!

L'indennizzo per la perdita di impiego non viene corrisposto nel caso di licenziamento per giusta causa, per motivi disciplinari o se dai tu le dimissioni.



Polizze incendio e scoppio

Vuoi acquistare una casa e hai deciso di stipulare un mutuo. Puoi tutelarti dal rischio che l'immobile, nel periodo in cui lo stai pagando, perda valore o venga danneggiato da un incendio, un'esplosione, uno scoppio causati dalla perdita di gas, oppure da un fulmine. Per farlo, devi sottoscrivere una polizza PPI "incendio e scoppio". Questo tipo di contratto può prevedere anche ulteriori coperture per danni di altro genere, come spese di demolizione e sgombero o il rimborso di alloggio presso strutture alberghiere. Per le polizze incendio **puoi coprire il valore intero o parziale dei beni assicurati**. In alternativa, puoi scegliere di assicurarti per **ottenere un risarcimento pari al danno subito** entro i limiti di un massimale: queste assicurazioni risarciscono il costo di ricostruzione a nuovo dell'immobile e non il suo valore di mercato, fino al raggiungimento del massimale garantito.



Polizze multirischi

Le polizze multirischi sono "pacchetti" che includono **due o più delle coperture PPI**. Puoi, per esempio, optare per una polizza infortuni a cui si affianca la copertura in caso di malattia o perdita dell'impiego. Oppure, tutte queste coperture insieme, oltre a quella contro gli incendi. Insomma, si tratta di un'unica polizza che **offre protezione per diversi eventi** che possono pregiudicare la tua capacità di rimborsare il prestito.



I limiti delle polizze PPI

Come accade per gli altri contratti assicurativi, anche le polizze PPI contengono clausole che limitano la copertura del rischio e gli importi che l'impresa di assicurazione risarcisce.

Prima di firmare, presta sempre attenzione al contenuto del contratto, attraverso la documentazione che l'impresa e gli intermediari sono tenuti a fornirti e **verifica bene**: ci sono **franchigie** e **scoperti**, che indicano le parti del danno che restano a tuo carico? È previsto un **periodo di carenza**, che posticipa l'attivazione della copertura rispetto a quando hai firmato il contratto? (Per approfondire questi concetti: [Guida 1](#)).

È inoltre fondamentale che ti concentri sulle **esclusioni di polizza**, quelle situazioni per le quali l'assicurazione non eroga l'indennizzo.



Fai attenzione!

Le polizze PPI possono prevedere il rimborso solo di un determinato numero di rate (per esempio, 10 rate del mutuo) e comunque soltanto delle rate successive all'evento o al sinistro. A seconda del tipo di copertura, inoltre, possono includere franchigie e scoperti differenziati.

Vediamo le **esclusioni** più comuni



PPI Vita

Per la **PPI Vita**, possono essere motivo di esclusione gli atti che l'assicurato compie quando si trova in uno stato di incapacità di intendere o di volere, da lui stesso procurata, oppure la partecipazione intenzionale ad attività particolarmente rischiose. Anche il suicidio - solitamente se intervenuto entro due anni dalla stipula del contratto - blocca l'indennizzo, così come l'abuso di alcol o di stupefacenti.

I limiti variano da polizza a polizza e, sia nel ramo vita che per gli infortuni, possono includere la pratica di sport estremi o particolarmente rischiosi come immersioni subacquee, paracadutismo e motociclismo, che sono di solito assicurabili pagando un sovrappremio. Tra le cause di esclusione possono anche esserci la partecipazione a sommosse, tumulti popolari, guerre e insurrezioni o lo stare a contatto con sostanze ed elementi pericolosi, come i raggi X.



Perdita di Impiego

Anche nella polizza **Perdita di Impiego** possono esserci esclusioni che comprendono, per esempio, il fatto che il licenziamento sia seguito immediatamente da pensionamento o pre-pensionamento o che avvenga per giusta causa.



Scoppio e incendio

Per quanto riguarda la **polizza Scoppio e incendio**, invece, l'indennizzo può non essere erogato se i danni si producono in seguito ad atti di sabotaggio o terrorismo. E anche se sono stati causati da atti dolosi o con colpa grave del contraente o dell'assicurato.

3

Polizze **individuali** e **collettive**

Le polizze PPI possono essere stipulate in forma **individuale** o **collettiva**.

Nel primo caso, in qualità di **singolo debitore**, ti tuteli dal rischio di non essere in grado in futuro di rimborsare il finanziamento, con un contratto a misura delle tue esigenze.

Nelle **polizze collettive**, invece, sono le banche e le società finanziarie a stipulare il contratto (in qualità di contraenti) con le imprese di assicurazione. I debitori sono invece gli assicurati, che aderiscono individualmente alla polizza, sottoscrivendo un **modulo di adesione** e pagando il **premio**, ma senza la possibilità di fare modifiche.

Le polizze collettive sono la formula più frequente. Prima di aderire, **verifica l'adeguatezza delle garanzie**, accertati che soddisfino le tue esigenze. Dal momento che si tratta di prodotti "standard", infatti, potrebbero non corrispondere perfettamente ai tuoi bisogni, in particolare se sono polizze multirischi.



Scegli polizze
che corrispondano
ai tuoi
bisogni



Fai attenzione!

Quando stipuli la polizza, l'impresa di assicurazione o l'intermediario devono effettuare dei controlli per verificare le condizioni di assicurabilità e l'adeguatezza del prodotto per il cliente. Se i prodotti sono venduti a persone che all'epoca dell'adesione non erano assicurabili, l'assicuratore deve provvedere al rimborso integrale dei premi e delle spese corrisposte.

4

Una scelta
attenta e calibrata

5

Quando decidi di assicurarti con una polizza PPI (così come con le altre assicurazioni) è importante che tu compia un percorso di **scelta consapevole**.

La prima cosa che devi fare è individuare quali sono le tue esigenze e da quali eventi vuoi proteggerti. Pensa al tuo debito. **A quanto ammonta? Quanto dura?** In quali situazioni potresti avere bisogno di un aiuto economico per farvi fronte?

Ragiona sui **rischi a cui sei più esposto**, prendendo in considerazione il tuo lavoro, la tua età, la situazione economica tua e della tua famiglia. Poi, **metti a confronto prodotti diversi**, valutando con attenzione i premi da corrispondere e le coperture che offrono.

Se per esempio sei un lavoratore dipendente, potresti stipulare un'assicurazione per la perdita d'impiego. Oppure, se hai stipulato un contratto di mutuo per acquistare la tua prima casa e vuoi tutelare la tua famiglia da imprevisti, potresti sottoscrivere un'assicurazione temporanea caso morte (TCM). Così i tuoi cari, nel caso di una tua prematura scomparsa, potrebbero disporre di un capitale per rimborsare il debito e conservare la proprietà della casa.



analizza

i rischi a cui sei esposto



confronta

prodotti diversi



valuta

premi e coperture



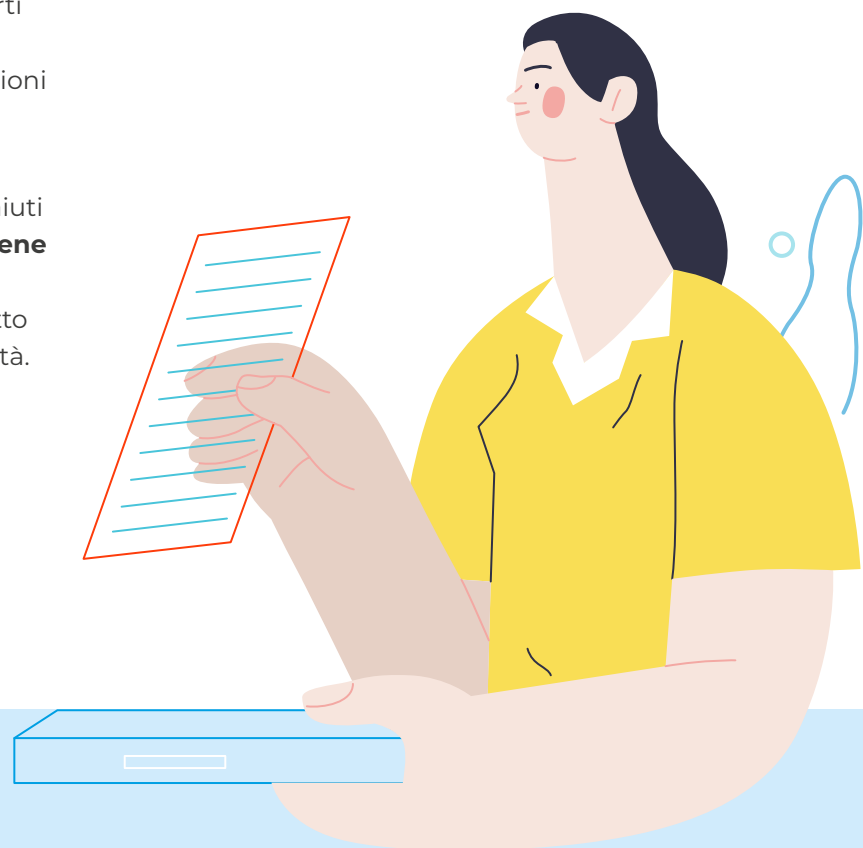
Il set informativo



Leggi con cura il **set informativo** e le condizioni contrattuali e, se hai dubbi o se qualcosa non ti risulta chiaro, prima di firmare il contratto o il modulo di adesione **rivolgiti al tuo intermediario**, che è tenuto a proporti un prodotto assicurativo in linea con il tuo profilo di rischio ed è obbligato a illustrarti tutte le caratteristiche essenziali della polizza, comprese le prestazioni dell'impresa di assicurazione.

Dal canto tuo, è importante che aiuti l'intermediario **a comprendere bene ciò di cui hai bisogno**, al fine di consentirgli di proporti un prodotto davvero aderente alle tue necessità.

È sempre fondamentale che tu renda **dichiarazioni complete e veritiere**.



Fai attenzione!

È importante, quindi, che tu risponda in maniera chiara e veritiera alle domande che ti verranno sottoposte dall'intermediario - con un questionario sull'adeguatezza - prima della conclusione del contratto assicurativo abbinato al finanziamento e che indichi esattamente le tue esigenze e i tuoi bisogni di protezione.

Ricorda che hai diritto ad avere una chiara e completa rappresentazione del costo complessivo del finanziamento e di tutti i servizi accessori facoltativi.

Da ultimo, valuta con la massima attenzione il **premio** che ti viene richiesto di pagare.

Le polizze PPI possono avere costi piuttosto elevati, fai attenzione quindi ai c.d. caricamenti, ossia alle provvigioni e ai costi di gestione del contratto. Confronta quindi i diversi prodotti anche su questo aspetto!

Di regola in questi casi è previsto il versamento di un **unico premio al momento della stipula**, premio che va solitamente ad aggiungersi all'importo finanziato, confluendo così nel piano di ammortamento del finanziamento.



confronta

per una scelta consapevole e conveniente



Seleziona quello
che fa **per te**

6

Nel momento in cui richiedi un finanziamento, la banca o l'intermediario finanziario potrebbero proporti di stipulare una determinata polizza PPI.

In alcuni casi, la stipula di una polizza può essere posta come **condizione necessaria** per ottenere un finanziamento. È questo il caso dei prestiti su cessione del quinto dello stipendio, che prevedono l'obbligo di stipulare una copertura assicurativa per garantire il pagamento del debito residuo in caso di perdita del lavoro o di decesso del titolare.

Nel caso di mutuo immobiliare, la polizza "incendio e scoppio" è tipicamente richiesta dalla banca a garanzia dell'immobile che hai dato in ipoteca.

In altri casi, la banca può subordinare la concessione di un finanziamento a certe condizioni alla stipula di una polizza con determinate caratteristiche.

In altre parole, senza una polizza con quelle caratteristiche le condizioni del finanziamento cambiano.



Hai diritto a essere

informato

in modo chiaro circa
la natura della tua polizza

Puoi sempre muoverti in **autonomia**



Quando la concessione del finanziamento a certe condizioni è subordinata alla sottoscrizione di una polizza, tieni conto che:

- Hai il diritto di sapere se e per quali ragioni la banca considera una certa garanzia assicurativa come necessaria per la concessione del mutuo o del finanziamento.
- Quando una polizza è qualificata come **"obbligatoria"**, le banche e gli intermediari finanziari devono fornirti le indicazioni utili a trovare una copertura equivalente a quella da loro proposta, tramite **un'informativa scritta con i contenuti minimi del contratto di assicurazione richiesto**.
- Hai sempre il diritto di reperire autonomamente sul mercato una polizza con coperture equivalenti e non sei tenuto a sottoscrivere necessariamente la polizza che ti propone la banca che potrebbe essere più costosa.
- Sappi che gli intermediari sono tenuti ad accettare, senza variare le condizioni offerte per l'erogazione del finanziamento, la polizza che reperirai sul mercato purchè abbia le caratteristiche richieste dalla banca.



Aspetti da
non **sottovalutare**

7

Alla fine, come vedi, le polizze PPI seguono le medesime regole applicate agli altri contratti assicurativi. Sono però contraddistinte da alcuni aspetti particolari.

Esaminiamoli da vicino.



Premio

Il **premio** è solitamente unico e anticipato. Se la polizza è offerta dalla banca o dall'intermediario finanziario, il premio potrebbe sommarsi al capitale finanziato per essere rimborsato a rate. È un'operazione che potrebbe sembrarti pratica e conveniente ma che fa aumentare gli interessi sul mutuo. Devi dunque valutare se non è più conveniente pagare subito il premio subito, per non dovere corrispondere gli interessi nel tempo.



Durata

Presta attenzione alla **durata della copertura assicurativa**, poiché potrebbe non essere uguale a quella del finanziamento, oppure potrebbe coprire soltanto un certo numero di rate: in questo caso potresti non avere le garanzie assicurative per tutta la durata del finanziamento. Quindi leggi bene le condizioni!



Commissioni

Nelle polizze PPI valuta anche l'ammontare delle **commissioni** che gravano sul premio. Conoscere l'entità delle commissioni percepite dall'intermediario finanziario e da quello assicurativo è un tuo diritto: troverai le relative informazioni nel set informativo che ti sarà consegnato prima della stipula del contratto.

Diritto di recesso

Per questi contratti assicurativi hai sempre la facoltà di esercitare il **diritto di recesso** entro **60 giorni dalla stipula del contratto di finanziamento**. In questo caso, se la polizza non è facoltativa ma condizione necessaria all'erogazione del prestito, puoi presentare in sostituzione un'altra polizza che hai reperito in modo autonomo e che ha tutti i contenuti minimi richiesti dall'istituto che eroga il finanziamento.

Cosa fare in caso di sinistro

8

È successo. Quell'evento o circostanza che non ti aspettavi è accaduto.

Ti sei ammalato, hai perso il lavoro, oppure il tuo immobile è stato rovinato da un incendio e la tua proprietà non ha più lo stesso valore rispetto a quando l'hai acquistata. In tutti questi casi il fatto di avere sottoscritto una polizza PPI ti permette di tutelare il tuo patrimonio.

L'assicurazione, infatti, subentra al tuo posto, paga le rate del finanziamento oppure i lavori necessari al ripristino del tuo immobile.



Con la polizza PPI
tuteli il tuo

patrimonio



Prima però devi compiere tutti i passi necessari per **richiedere l'indennizzo**.

In caso di sinistro, infatti, devi avvisare la tua impresa (devono farlo, nel caso di decesso, gli eredi o i beneficiari della polizza) e poi inoltrarle la richiesta di indennizzo seguendo le modalità e i termini previsti nel contratto di assicurazione: solitamente devi inviare una **raccomandata A/R** oppure una **PEC**. Sul contratto trovi anche i **documenti da allegare** alla richiesta di indennizzo, che cambiano a seconda del tipo di copertura.

Per esempio, per la perdita di impiego devi accludere la certificazione che comprova il tuo stato di disoccupazione, se ti ammali devi inviare il certificato medico che attesta la tua inabilità temporanea. E così via.



Dopo quanto tempo ricevi l'indennizzo?

Nel contratto assicurativo trovi indicati i termini per la liquidazione dei sinistri. Leggilo attentamente! In genere i contratti vita prevedono che l'impresa debba erogare l'indennizzo entro **30 giorni** dal ricevimento di tutta la documentazione necessaria.



Fai attenzione!

Una volta che si è verificato il sinistro è importante **chiedere con tempestività l'indennizzo**. A tal fine devi inviare formale denuncia di sinistro all'impresa, nei termini previsti in polizza (solitamente fino a 60 giorni da quando si è verificato l'evento). Se non rispetti questo termine, potresti perdere il diritto alla prestazione assicurativa oppure subire una riduzione della stessa.

In ogni caso, devi rispettare anche i termini di prescrizione previsti dalla legge in materia: per le polizze dei rami danni, come quella infortuni, malattia o perdita di impiego, i diritti che derivano dal contratto si prescrivono nel termine di 2 anni da quando avviene il sinistro, mentre per le polizze vita il termine di prescrizione è di 10 anni.

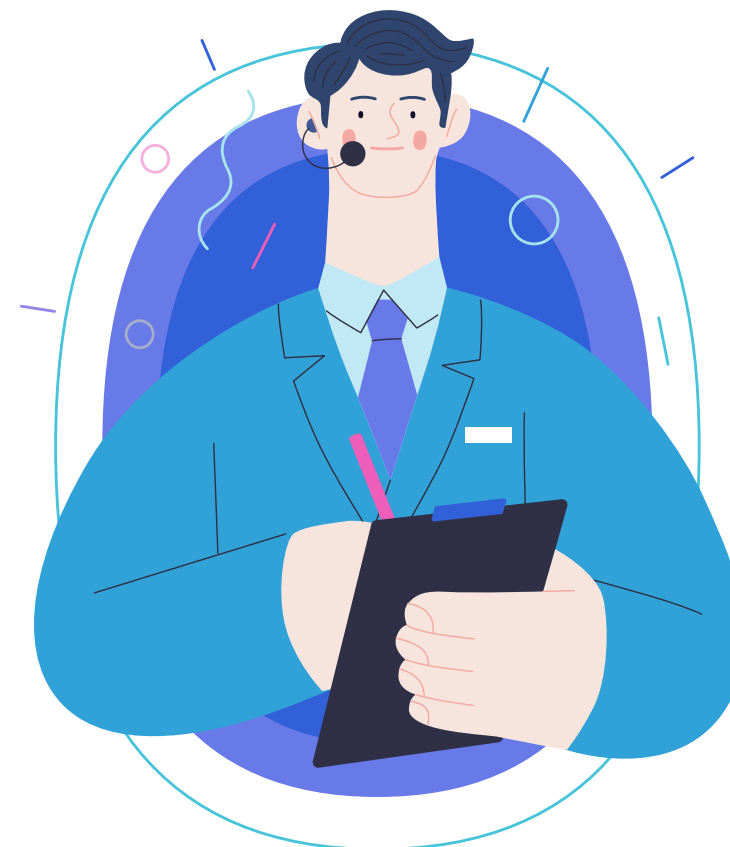
Come fai a sapere se il finanziamento è coperto da una polizza PPI?

Prendiamo il caso che un tuo familiare sia deceduto. Tu sei l'erede e adesso devi pagare il mutuo o il finanziamento che hai ereditato. Come fai a sapere se aveva stipulato una polizza PPI? È semplice: **rivolgiti alla banca o all'intermediario finanziario** dove il tuo familiare aveva in corso il mutuo o il finanziamento. Il personale addetto saprà segnalarti l'esistenza o meno della copertura e come comportarti di conseguenza.



Lo sapevi?

Se vuoi conoscere l'esistenza di una polizza vita, compresa quella PPI, puoi rivolgerti al "Servizio ricerca polizze vita" dell'**ANIA** (Associazione Nazionale delle Imprese di Assicurazione) che fornisce a chi lo richiede - come, ad esempio, ai coniugi delle persone decedute - informazioni sull'esistenza di coperture assicurative vita.



Puoi anche rivolgerti all'intermediario assicurativo, alla banca o all'impresa di assicurazione del tuo familiare e richiedere informazioni - meglio se per iscritto, tramite raccomandata o PEC - sulla esistenza della polizza.

A chi rivolgersi in caso di bisogno

Hai letto i documenti che ti informano e spiegano la copertura assicurativa e poi hai firmato il contratto. *Bene, sei assicurato!* Può capitare però che, anche dopo la stipula, sorgano dubbi o problemi: magari ci sono questioni che non sono ancora del tutto chiare, oppure circostanze particolari che non sai gestire.

Puoi **richiedere informazioni o presentare reclamo** direttamente **all'impresa interessata o all'intermediario assicurativo**.

Lo sai che sono entrambi tenuti a rispondere alle richieste di informazioni dei clienti e a gestire i reclami? Vi è un Ufficio Reclami apposito, **che trovi indicato anche nel DIP aggiuntivo**, che è tenuto a fornire una risposta entro **45 giorni**. Alle richieste di informazioni deve invece essere data risposta entro 20 giorni. Sul sito dell'IVASS, nella sezione dedicata ai consumatori, è possibile scaricare il **[modello di reclamo all'impresa](#)**.

Assistenza ai consumatori da parte dell'IVASS

Se non ricevi risposta al tuo reclamo entro i 45 giorni oppure non sei soddisfatto della risposta ricevuta, puoi rivolgerti all'**IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni)** tramite: una PEC alla casella di posta elettronica certificata **tutela.consumatore@pec.ivass.it**, un fax al numero **06 42133206** oppure con una lettera spedita con posta ordinaria (Via del Quirinale 21, 00187 Roma). Sul sito dell'IVASS, nella sezione dedicata ai consumatori, è possibile consultare la **[Guida sulla presentazione dei reclami](#)** e scaricare il **[modulo di reclamo all'IVASS](#)**.

Il Contact center consumatori

Il **Contact Center IVASS** svolge attività di informazione, orientamento e assistenza ai consumatori in materia assicurativa, fornendo informazioni sui loro diritti, sulla normativa da applicare, sulla regolarità dell'esercizio dell'attività assicurativa da parte di imprese e intermediari.



Numero verde:
800 486661
è attivo dal lunedì al venerdì
dalle 8:30 alle 14:30

Le ore di punta delle telefonate vanno
dalle 9:30 alle 11:30; chiamando prima o dopo,
si possono limitare i tempi di attesa.
Per chiamate dall'estero +39 06 40414679.

9

Le assicurazioni **dalla A alla Z**

Cessione del quinto dello stipendio o della pensione	Prestito personale destinato a lavoratori dipendenti e pensionati per soddisfare bisogni personali che riguardano la vita privata e familiare. Questo tipo di finanziamento prevede l'obbligo di un'assicurazione per garantire il pagamento del debito residuo in caso di perdita del lavoro o di decesso del titolare.
Credito al consumo	Forme di finanziamento con le quali le banche o le società finanziarie concedono prestiti a un consumatore per l'acquisto di beni e servizi o per soddisfare esigenze di natura personale
Esclusioni (di garanzia)	Situazioni richiamate nel contratto che l'impresa di assicurazione dichiara non essere comprese nelle garanzie assicurative
Franchigia	Clausola contrattuale in base alla quale il contraente si fa carico di una parte del costo del sinistro. Nelle polizze connesse ai mutui e ai finanziamenti è la parte del finanziamento che resta comunque a carico dell'assicurato
Inabilità temporanea	Incapacità totale o parziale di svolgere le proprie occupazioni per un periodo di tempo limitato
Indennizzo	Somma dovuta dall'impresa all'assicurato di una polizza danni o al beneficiario di una polizza vita in caso di sinistro
Infortunio	Evento dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna che procura all'assicurato lesioni fisiche obiettivamente constatabili
Invalidità permanente	Perdita irrimediabile e definitiva, totale o parziale, della capacità dell'assicurato di svolgere un lavoro proficuo o la propria specifica attività lavorativa
Modulo di adesione	Documento di adesione alle coperture assicurative che contiene anche la dichiarazione per aderire alle Polizze Collettive

Mutuo ipotecario	Forma di finanziamento a medio-lungo termine concesso da banche o altri intermediari finanziari principalmente per l'acquisto o la ristrutturazione di immobili. Il rimborso del finanziamento è garantito da un'ipoteca sull'immobile acquistato
Periodo di carenza	Periodo iniziale, che decorre dalla data di validità del contratto assicurativo, durante il quale un eventuale sinistro non è in garanzia
Polizza individuale	Polizza sottoscritta da un singolo individuo per suo conto o per conto della sua famiglia. La copertura di un rischio è dunque riferita a uno o più soggetti del nucleo familiare
Polizza collettiva	Nella polizza PPI collettiva sono le banche e le società finanziarie a stipulare il contratto in qualità di contraenti con le imprese di assicurazione. I debitori sono invece gli assicurati che aderiscono individualmente alla polizza, sottoscrivendo un modulo di adesione e pagando il premio, ma senza la possibilità di poter fare modifiche
Polizze PPI (Payment Protection Insurance)	Polizze connesse a finanziamenti, tramite le quali il debitore è coperto dal rischio di non riuscire a ripagare un prestito
Questionario sull'adeguatezza	Questionario che viene sottoposto al cliente dall'intermediario nella fase precontrattuale volto a proporre unicamente contratti assicurativi adeguati alle sue esigenze e necessità
Richiesta di indennizzo	Comunicazione scritta con la quale l'assicurato o il beneficiario richiedono all'impresa di assicurazione la liquidazione dell'indennizzo dovuto a seguito del verificarsi dell'evento assicurato
Sinistro	Il verificarsi dell'evento per il quale è prevista la prestazione dell'impresa di assicurazione, a garanzia del rischio assicurato

MEMO

01. La polizza PPI ti permette di tutelare il tuo patrimonio, proteggere te stesso o le persone care quando, a causa di eventi personali sfavorevoli non sei più in grado di rimborsare un finanziamento.
02. Le polizze chiamate PPI (Payment Protection Insurance) vengono stipulate quando concludi il contratto di mutuo o di finanziamento al quale sono collegate. In genere prevedono un premio unico che va ad aggiungersi al capitale finanziato.
03. In base ai rischi che vuoi coprire, puoi scegliere un diverso tipo di polizza PPI. Puoi assicurare te stesso, in qualità di persona assicurata che ha ricevuto il finanziamento, contro il rischio di invalidità permanente da infortuni o malattia, di decesso, o di perdita di impiego. Oppure puoi assicurare i beni che sono oggetto di ipoteca contro scoppio e incendio.
04. Ragiona sui rischi a cui sei più esposto, prendendo in considerazione il tuo lavoro, la tua età, la situazione economica tua e della tua famiglia. Poi, metti a confronto prodotti diversi, valutando con attenzione i premi e le coperture che offrono.
05. Prima di stipulare una polizza PPI verifica attentamente quali sono le coperture offerte, quali le esclusioni e gli eventuali massimali di indennizzo.
06. Metti a confronto prodotti diversi per capire se coprono le tue esigenze.
07. Quando richiedi un prestito, la banca o l'intermediario finanziario potrebbero proporti di stipulare una polizza PPI. In alcuni casi, la stipula di una polizza può essere obbligatoria o posta come condizione necessaria per ottenere il prestito.
08. Le polizze PPI seguono le medesime regole applicate agli altri contratti assicurativi. Sono però contraddistinte da alcuni aspetti: il premio, la durata e le commissioni.
09. Puoi richiedere informazioni o presentare reclamo direttamente all'impresa interessata o all'intermediario assicurativo.
10. Se non ricevi risposta al tuo reclamo entro i 45 giorni oppure non sei soddisfatto della risposta ricevuta, puoi rivolgerti all'IVASS tramite PEC oppure via lettera.

CONSULTA LE NOSTRE GUIDE



**Ministero dello
sviluppo economico**



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



Il progetto "Guide assicurative in parole semplici" è finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico – Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica con i fondi a vantaggio dei consumatori (art. 148 L. 388/2000) e realizzato dall'IVASS. L'iniziativa rientra nelle attività di educazione assicurativa, in linea con la strategia nazionale del Comitato di Educazione Finanziaria, Assicurativa e Previdenziale.