

# RESPONSABILITÀ PER I BANCARI: NON SOLO RISPETTO DELLE REGOLE SULLA VENDITA, MA ANCHE DELLA PRIVACY DEI CLIENTI

Il lavoro del bancario è oggetto di controlli sempre più rigorosi e intensi, non solo dalle funzioni di controllo interne, ma anche dagli organismi di vigilanza esterna. **Ogni e qualsiasi attività svolta nell'ambito bancario è regolamentata e censita e il mancato rispetto delle norme produce conseguenze**

**anche molto gravi** sia dal punto di vista disciplinare che da quello della responsabilità patrimoniale.



Fin da maggio di due anni fa abbiamo portato all'attenzione dei colleghi il quadro nel quale ci muoviamo. Abbiamo prima redatto [un prontuario non sintetico che facesse un punto di tipo "culturale" sui rischi a cui siamo esposti](#), a partire dall'inconsapevolezza del sistema regolatorio e della sua priorità rispetto alla questione "vendita a tutti i costi". Subito dopo abbiamo redatto [un documento di sintesi, che riducesse a pochi ma fondamentali comportamenti da mettere in atto prima di svolgere qualsiasi tipo di operatività](#). Infine abbiamo prodotto [un terzo documento che si focalizzava su "Prestiti Personali", "Partite Varie", Utilizzo dei Contratti internet della clientela" e "Privacy"](#) e sui comportamenti corretti da mettere in atto rispetto a queste specifiche materie.

**Tutte le cose che abbiamo sottolineato in quei "manuali" continuano ad essere fondamentali anche adesso.** Però oggi vogliamo ritornare in particolare su uno di questi aspetti, quello della **"Privacy dei clienti"**. Le normative sulla Privacy vengono continuamente aggiornate e rafforzate, anche in sede giurisprudenziale. Inoltre, anche i

singoli cittadini stanno dando un'attenzione sempre maggiore alla protezione dei loro dati da ingerenze di qualsiasi tipo. Si tratta di un fenomeno dai risvolti anche paradossali in alcuni casi, giacché il singolo cliente molto spesso autorizza (magari inconsapevolmente) l'azienda a gestire e in taluni casi anche a commercializzare i suoi dati, ma nel contempo rivendica la protezione delle informazioni dei suoi conti dalla consultazione "indebita" da parte del singolo collega. Questo è un concetto molto importante e con il quale bisogna familiarizzare con cura.

Il cliente della banca è appunto un cliente della banca e non del singolo gestore / collega. Ogni e qualsiasi autorizzazione rilasciata del cliente si intende rilasciata esclusivamente alla banca, la quale ha la possibilità di gestire questi dati esclusivamente attraverso gli strumenti idonei e certificati di cui si dota in forma ufficiale e dichiarata. **Non sono in alcun modo consentite "inquiry" sui conti a iniziativa del singolo collega, al di fuori delle esplicite autorizzazioni del cliente.** Questo significa - ovviamente - che **non è in alcun modo possibile fare "indagini" di alcun genere rispetto all'operatività dei clienti** anche del proprio portafoglio per qualsiasi tipo di interesse o "curiosità" personale. Ma significa che **vanno assolutamente evitate anche iniziative fantasiose di monitoraggio "fai da te" dell'operatività dei clienti a scopi commerciali.** L'azienda si è dotata di tutte le strumentazioni lecite per censire - in modo compatibile con le singole e diverse autorizzazioni ottenute - le propensioni / abitudini / operatività dei propri clienti. Tali dati vengono costantemente incrociati e analizzati e definiscono la profilatura del singolo cliente, che viene messa a disposizione dei gestori. Tali "profilature" e le informazioni connesse, sono le uniche basi di conoscenza acquisite in assenza del cliente ad essere utilizzabili nell'ambito della relazione con il cliente medesimo e dell'attività di consulenza. Invitiamo tutti i colleghi a un'attenta consultazione della sezione aziendale ARCO - Documenti di Governance - Linee Guida - [Gestione Rischi e Controlli](#).

**E' davvero importante che questi concetti vengano compresi nell'ampiezza della loro portata e nella gravità delle conseguenze per i colleghi che dovessero violarle anche in buona fede.**

Ritorniamo a breve su questi argomenti, anche per approfondire il tema del conflitto di interessi del singolo collega rispetto all'operatività bancaria dei clienti. Nel frattempo vi ricordiamo sempre di consultare anche la nostra [Guida ai provvedimenti disciplinari e alla responsabilità patrimoniale](#).



# Intesa Sanpaolo News

Publicato il - 10 Marzo 2019

---