CGIL FISAC Gruppo Intesa Sanpaolo News

Pubblicato il - **17 Aprile 2023**

TORINO: REPETITA IUVANT

A volte, quando la quotidianità lavorativa diviene fugace e frenetica, capita di perdere l'attenzione su alcuni dei princìpi rilevanti e basilari che regolano la nostra attività: certi concetti **non vanno mai dimenticati** e per questo ci sembra utile un veloce ripasso da condividere con voi.

Iniziamo dalla consulenza sugli investimenti, andando a rileggere alcuni punti salienti del Regolamento Intermediari Consob (che riprende la Direttiva Europea MIFID II).

"Gli intermediari finanziari devono evitare che i conflitti di interesse incidano negativamente sugli interessi dei loro clienti. Nello svolgimento dei servizi di investimento, gli intermediari evitano di incentivare il proprio personale secondo modalità incompatibili con il **dovere di agire nel migliore interesse dei clienti**. Gli intermediari non adottano target di vendita che potrebbero incentivare il personale a **raccomandare ai clienti un particolare strumento finanziario, se può essere offerto uno strumento differente, più adatto alle esigenze del cliente"**.

Appare evidente come la direttiva individui il punto di partenza per la consulenza nella conoscenza delle preferenze e delle esigenze del cliente, da soddisfare con il prodotto finanziario a lui più adatto.

Non si può ribaltare lo schema partendo dal budget richiesto e pensare a chi "piazzarlo".

Non si può analizzare il carrello di vendita di un gestore asserendo che avrebbe dovuto agire diversamente (in maniera più redditizia per la Banca naturalmente) senza prescindere dalla conoscenza del cliente e dei

suoi bisogni.

Non si può imporre ai gestori di vendere solo alcuni prodotti in base all'esigenza di redditività o flusso risparmio gestito del momento, tralasciandone altri meno "utili" alla causa commerciale, seppur regolarmente a catalogo. O ancora, ben più grave, proporre di vendere e riacquistare dei titoli solo per "fare commissioni".

Passiamo ora alla vendita dei prodotti assicurativi, in particolare la vendita abbinata ai finanziamenti (cosiddette PPI, Payment Protection Insurance) partendo da quanto enunciato in uno dei vari corsi di formazione obbligatori erogati dalla nostra stessa Azienda.

"Dobbiamo procedere con la **descrizione dettagliata della polizza e delle sue limitazioni, esclusioni, franchigie e carenze**. Dobbiamo ribadire al cliente la **facoltatività della polizza**, ricordando che la sua sottoscrizione non serve per accedere al finanziamento né per ottenerlo a condizioni agevolate".

"Dobbiamo" significa che è nostro dovere farlo: chiunque non si attenga alle disposizioni aziendali (discendenti da dettati normativi) o dia indicazioni più o meno velate di agire in maniera difforme da queste, **sta assumendo personalmente responsabilità e rischi derivanti dal suo comportamento**. Ricordiamo che, in caso di pratiche commerciali giudicate ingannevoli o aggressive dagli organi competenti, **la Banca è passibile di forti sanzioni economiche che possono arrivare fino a 5 milioni di euro** (oltre ai connessi danni reputazionali e dell'immagine d'impresa, pubblicazione del provvedimento sul bollettino settimanale dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, diffusione di notizie su stampa, tv, social media, ecc). **Va da sé che, in una simile fattispecie, chi avesse violato le regole aziendali andrebbe incontro a pesanti sanzioni disciplinari.**

Proprio a seguito di una sanzione inflitta dall'AGCM nel 2021 dell'ammontare di 4.800.000 euro, la Banca aveva chiarito espressamente, tramite una mail ufficiale, che **"sono vietate le richieste di rendicontazione delle vendite ai colleghi di rete: l'unico monitoraggio di riferimento per le performance commerciali […] è il portale dedicato "PIU", altre forme di**

rendicontazione possono configurare un'indebita pressione commerciale […] e sono di per sé censurabili". Così come **"sono vietate le azioni commerciali autonome, in quanto ogni iniziativa deve essere preventivamente concordata con la sede centrale e sottoposta agli ordinari processi di compliance clearing"**.

A fronte di quanto di cui sopra, i**nvitiamo tutti ad attenersi scrupolosamente alle corrette modalità di consulenza e vendita oltre che, nel contempo, di segnalarci immediatamente pressioni non compliant: agiremo senza indugio, portando a conoscenza degli eventi tutti gli organi competenti al fine di tutelare i colleghi, i clienti e l'Azienda stessa.**

qui il documento in pdf