C'E' LA NORMA DI PROCESSO, NON C'E' SPAZIO PER FORZATURE!

La vendita abbinata di polizze a finanziamenti costituisce un ambito su cui le Autorità controllano attentamente le banche, come dimostrano le pesantissime sanzioni – complessivamente oltre 20 MLN – dell'Antitrust (AGCM) comminate a Unicredit, Intesa, Ubi e BNL nel marzo scorso per aver condotto pratiche commerciali aggressive ai sensi dell'art. 24 del Codice del Consumo, producendo un indebito condizionamento sulla clientela richiedente mutui o surroghe. In questo contesto la proposta di vendita abbinata ai finanziamenti con garanzia pubblica è una questione molto delicata per la natura emergenziale e per il fatto che vengono disciplinati dalla legge.

LE REGOLE A PRESIDIO DELLA TUTELA DELLA LIBERTA' DI SCELTA DEL CLIENTE DEVONO ESSERE SCRUPOLOSAMENTE OSSERVATE E BENE HA FATTO L'AZIENDA AD ESPLICITARLO IN MODO PERENTORIO A TUTTO IL PERSONALE CON LA NUOVA NORMA DI PROCESSO DEL 29/9/2020 (Adesione polizze collettive abbinate a prodotti di finanziamento).

Riportiamo la frase cardine del paragrafo 1.2 – *Informare il cliente sul prodotto*. Dopo aver precisato tra gli adempimenti obbligatori di informare il cliente che le polizze collegate a prodotti di finanziamento sono facoltative si evidenzia: "*La FILIALE non deve condizionare la clientela circa la sottoscrizione di polizze assicurative intermediate dalla Banca nell'ambito del processo di concessione.*"

Nei provvedimenti sanzionatori richiamati viene specificato che l'indebito condizionamento attiene anche alla tempestività dell'erogazione e alle condizioni accordate che non possono essere subordinate all'adesione alle polizze proposte in abbinamento.

Sono evidenti e diretti i rischi professionali per operatività non conformi tendenti a condizionare la clientela. Ma ancor più rilevanti per le decisioni dell'Antitrust (nelle sanzioni del 16/3) sono risultate le pressioni delle Direzioni commerciali delle banche sanzionate sulle filiali per forme improprie di monitoraggio, richieste continue di risultati e quantificazioni di vendite previste, inviti a giustificare il mancato abbinamento su finanziamenti deliberati, graduatorie tra filiali.

Sempre in argomento dobbiamo purtroppo rilevare che restano ancora aperte le incognite relative all'assicurabilità dei finanziamenti liquidità: ancora l'Azienda non ha risposto per iscritto alla nostra richiesta di chiarimenti a fronte del contenuto della normativa Ivass, che limita l'ammissibilità ai finanziamenti per l'acquisto di beni e servizi al consumo.

Vogliamo evitare situazioni come quella del 2017, quando sulla Mifid sono state comminate sanzioni disciplinari ai gestori per operatività non conformi, la cui responsabilità era, evidentemente, dei vertici delle funzioni commerciali.

QUALSIASI EVENTUALE FORZATURA NEL PRETENDERE RISULTATI NELLE VENDITE ABBINATE POLIZZE – FINANZIAMENTI DEVE ESSERE PRONTAMENTE SEGNALATA ALLE OO.SS. PER LE IMMEDIATE AZIONI DI TUTELA

Milano, 8 ottobre 2020

COORDINAMENTI GRUPPO BANCOBPM
FABI – FIRST – UILCA – FISAC – UNISIN