

---

XVIII LEGISLATURA

---

Doc. **XXIII**  
n. **39**

## **COMMISSIONE PARLAMENTARE DI INCHIESTA SUL SISTEMA BANCARIO E FINANZIARIO**

*(istituita con legge 26 marzo 2019, n. 28)*

*(composta dai deputati: Ruocco, Presidente, D'Ettore, Vicepresidente, Buompane, Buratti, Centemero, Cestari, Coin, D'Alessandro, Fassina, Foti, Segretario, Maniero, Martino, Pagano Ubaldo, Raduzzi, Rizzone, Tabacci, Vazio, Zanettin, Zanichelli e Zennaro e dai senatori Laus, Vicepresidente, Bagnai, Buccarella, Calderoli, Castiello, De Bertoldi, Dell'Olio, Di Piazza, Ferrazzi, Ferro, Lannutti, Marino, Paragone, Pellegrini Marco, Perosino, Pesco, Quagliariello, Rivolta, Schifani e Steger)*

### **RELAZIONE CONCLUSIVA SULL'ATTIVITÀ SVOLTA**

*(Relatore: on. Ruocco)*

---

*Approvata dalla Commissione nella seduta del 6 ottobre 2022*

---

*Comunicata alle Presidenze il 6 ottobre 2022  
ai sensi dell'articolo 1, comma 2, della legge 26 marzo 2019, n. 28*

## **2.5 La vendita dei prodotti finanziari: le pressioni commerciali**

A seguito della pubblicazione di diversi studi ed indagini nonché di segnalazioni ed esposti ricevuti, l'Ufficio di Presidenza della Commissione ha deliberato nel mese di aprile di svolgere approfondimenti sui modelli distributivi e di consulenza del settore bancario e sulle possibili pressioni commerciali inerenti la vendita ai clienti di prodotti finanziari, tematica che investe profili inerenti la tutela e l'efficace impiego del risparmio, il corretto

funzionamento del sistema bancario e finanziario, il livello generale di educazione finanziaria nonché il benessere lavorativo.

Nella seduta del 17 maggio 2022, la Commissione ha quindi audito i rappresentanti delle cinque associazioni sindacali maggiormente rappresentative dei dipendenti bancari: FABI, First CISL, Fisac CGIL, UILCA, UNISIN.

L'indagine è proseguita con le audizioni, il 24 maggio 2022, dei rappresentanti delle associazioni dei consulenti finanziari indipendenti NAFOP (Giuseppe Romano), delle società di consulenza finanziaria indipendente AssoSCF (Luca Mainò) e di IFA CONSULTING SCF (Nicola Benini), e, il 21 giugno 2022, del Direttore Generale dell'Associazione Bancaria Italiana (ABI), Giovanni Sabatini, e del Presidente del Comitato per gli Affari sindacali e del lavoro di ABI, Salvatore Poloni.

Le audizioni hanno confermato che nell'ultimo decennio il sistema bancario e finanziario ha registrato significativi cambiamenti, quali, la diffusione di nuovi di modelli di *business*, di servizi e di prodotti, processi di riorganizzazione e di ottimizzazione delle risorse, la progressiva riduzione dei volumi dell'attività creditizia tipica in favore del sempre maggior peso dei servizi e delle attività di investimento nonché significative pressioni competitive derivanti soprattutto dal *Fintech*.

Tali dinamiche pongono profili di attenzione sulla tutela del risparmio, sulla bassa educazione finanziaria, sul corretto funzionamento del sistema bancario e finanziario nonché sul benessere lavorativo; condizioni tutte necessarie per il perseguimento del miglior interesse del cliente.

Ulteriori problematiche sono emerse poi in relazione alla fase di profilatura della clientela e all'applicazione delle conseguenti regole di condotta (valutazione di appropriatezza/adequatezza) soprattutto nel caso delle cc.dd. "riprofilature strumentali" e delle operazioni "bacciate". Ciò a discapito del perseguimento del miglior interesse del cliente che deve, invece, orientare il comportamento degli operatori professionali che prestano servizi di investimento.

Le audizioni hanno altresì confermato che l'importanza del benessere lavorativo è condizione essenziale per assicurare lo svolgimento delle attività bancarie nel pieno interesse del cliente. La tutela del risparmio esige risposte politiche e assume una rilevanza sociale e non esclusivamente sindacale.

I rappresentanti delle associazioni sindacali hanno peraltro rappresentato e documentato alcuni dei casi più clamorosi di indebite pressioni commerciali, quali: umiliazioni verbali, minacce di trasferimento o di revoca delle ferie o del *part-time* in caso di mancato raggiungimento dei *budget*; inserimento da parte dei responsabili di nuovi appuntamenti con i clienti all'insaputa del lavoratore; organizzazione di "tornei", gare o sfide tra aree territoriali o filiali per confrontare o premiare i risultati dei dipendenti, politiche remunerative fortemente collegate ai risultati di vendita.

È opinione della Commissione che i fenomeni di risparmio tradito richiedono un necessario rafforzamento degli strumenti e delle politiche di vigilanza in materia per verificare il rispetto, formale e sostanziale, della disciplina di settore.

In tale prospettiva si potrebbero dotare le singole Autorità di vigilanza di nuovi poteri di indagine, tra cui, ad esempio, il *mystery shopping* che permetterebbe agli stessi Organi di vigilanza di verificare il comportamento effettivamente tenuto dagli intermediari nei confronti della propria clientela.

Nella stessa prospettiva e per rafforzarne l'operatività, si potrebbe, ad esempio, valutare l'opportunità di estendere ai giudizi dell'ACF e dell'ABF, istituti già presenti nell'ordinamento giuridico italiano, ed in particolare nell'arbitrato, in cui per rendere esecutivo il provvedimento arbitrale la parte interessata deve proporre istanza, all'uopo depositando il lodo in originale o in copia conforme unitamente alla convenzione di arbitrato, nella cancelleria del Tribunale territorialmente competente nel cui circondario si trova la sede dell'Arbitrato.

Tali interventi normativi potrebbero certamente rafforzare l'assetto normativo e il corretto funzionamento del sistema bancario e finanziario.

Resta fermo - come da normativa vigente - che gli intermediari profilino in senso sostanziale, ovvero acquisendo dai clienti le informazioni chiave in tema di obiettivi temporali di investimento, grado di tolleranza ai rischi finanziari (*risk tolerance*), situazione economico finanziaria patrimoniale, grado di competenze/esperienze ed educazione finanziaria dei clienti e non come mero obbligo formale previsto dalla MIFID o peggio per adeguare (al contrario) i prodotti finanziari da collocare. La corretta profilatura è la prima protezione degli interessi dei clienti affinché non siano compromessi da possibili pressioni commerciali ovvero da esigenze di finanziamento o di *budget* del prestatore del servizio.

Meritevole di approfondimento appaiono altresì i modelli remunerativi e i percorsi professionali del personale bancario.

Infine, le audizioni hanno evidenziato che in Italia il servizio di consulenza prestata da soggetti indipendenti, seppur normativamente inquadrata e vigilata, assume dimensioni e forme di pubblicità ancora molto marginali; rimane spesso confusa con la consulenza prestata dagli intermediari tradizionali cui non è richiesto il requisito di indipendenza. Le associazioni dei consulenti indipendenti hanno ribadito la necessità di modificare nel TUF (adeguandolo allo standard internazionale) l'attuale definizione di "*consulenti finanziari autonomi*" in "*consulenti finanziari indipendenti*" proprio per scernere ed evidenziare il requisito di indipendenza soggettiva previsto in via esclusiva dalla Legge alla categoria. I consulenti indipendenti, come dimostrano le casistiche internazionali, costituiscono un importante argine, non sempre conosciuto dalla clientela, alle possibili pressioni commerciali e conflitti di interesse connesse alla distribuzione dei prodotti finanziari nonché un ulteriore punto di riferimento per l'educazione finanziari dei risparmiatori. A parere della Commissione la bassa educazione finanziaria dei risparmiatori non deve essere la giustificazione per possibili condotte irregolari da parte degli intermediari.