

## Agli Agenti di assicurazione professionisti

Cara/o Collega,

l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("Antitrust") con provvedimenti numero: PS11453 - INTESA SANPAOLO Vendita abbinata ai mutui (Prov. n. 28156), PS11454 - BNL Vendita abbinata ai mutui (Prov. n. 28157), PS11455 - UBI BANCA Vendita abbinata ai mutui (Prov. n. 28158), PS11456 - UNICREDIT Vendita abbinata ai mutui (Prov. n. 28159), si è nuovamente occupata di un fenomeno più volte segnalato dal Sindacato nazionale agenti (Sna) ed oggetto di ripetute richieste di intervento indirizzate alle varie Autorità interessate.

Si tratta di comportamenti attuati dalle **quattro principali banche italiane**, per i quali l'AGCM ha previsto sanzioni complessive per oltre 20 milioni di euro. Si tratterebbe ancora una volta di **pratiche commerciali scorrette nell'ambito della vendita di polizze abbinata ai mutui**.

Nel dettaglio le sanzioni sono: più di 6 milioni di euro per Unicredit, più di 5 milioni di euro per BNL, più di 4 milioni di euro per Intesa Sanpaolo e più di 3 milioni di euro per UBI Banca. Le pratiche scorrette sanzionate risalgono al periodo dal 2015-2017 e, stando a quanto accertato dall'Antitrust, sarebbero tuttora in corso.

L'Ivass e la Banca d'Italia hanno diffuso due giorni fa una lettera congiunta al mercato, allegata alla presente, richiamando tutti gli operatori, nello specifico le banche e gli intermediari finanziari, al rispetto delle regole di comportamento richiamando altresì la responsabilità degli organi direttivi e di controllo nel verificare che le polizze offerte in abbinamento ai mutui ed alle concessioni di credito siano proposte con modalità corrette e trasparenti. Questa comunicazione riveste per noi un particolare significato. Contiene numerosi passaggi interessanti che dovremo ricordare ai nostri Clienti, affinché possano tutelare al meglio i loro interessi nella delicata fase di richiesta di un finanziamento presso una banca od una finanziaria.

Riterrei opportuno richiamare l'attenzione dei nostri Clienti soprattutto su questi passaggi:

- L'offerta di prodotti non finanziari in abbinamento a un finanziamento richiede l'adozione di una serie di cautele sia da parte delle banche e degli intermediari finanziari, sia da parte delle imprese produttrici, in modo da garantire il rispetto della normativa di riferimento e preservare l'integrità del rapporto di fiducia con la clientela. E' necessario che le condotte concretamente poste in essere assicurino la correttezza delle relazioni e l'effettiva consapevolezza dei clienti su caratteristiche, obblighi e vantaggi derivanti dalla combinazione dei prodotti offerti.
- Le banche, gli intermediari finanziari e le imprese di assicurazione sono tenuti ad adottare e applicare procedure organizzative e di controllo interno che assicurino nel continuo una valutazione dei rischi (anche legali e di reputazione) connessi con l'offerta contestuale o in abbinamento di più contratti.

- Sono argomenti “di attenzione”: a) la qualificazione della polizza come “obbligatoria” (in quanto essenziale per la concessione del prestito ovvero per ottenerlo a determinate condizioni) o facoltativa; b) il collocamento, in abbinamento al finanziamento, di polizze che non presentano alcun collegamento funzionale con il finanziamento stesso; c) il controllo delle reti distributive (bancarie in questo caso) e il monitoraggio dei fenomeni di mis-selling (*Misselling è la vendita deliberata, sconsiderata o negligente di prodotti o servizi in circostanze in cui il contratto è erroneamente rappresentato o il prodotto o il servizio non sono idonei alle esigenze del cliente*); d) i conflitti di interesse e il livello dei costi; e) la corretta gestione delle richieste di estinzione anticipata dei finanziamenti e delle conseguenti iniziative sulle polizze abbinata.

La comunicazione al mercato Ivass-Banca d'Italia indica inoltre che “gli obiettivi di collocamento del personale addetto alla vendita e delle reti distributive nonché i relativi sistemi di remunerazione non devono determinare indebite pressioni alla vendita congiunta dei prodotti. In particolare, i sistemi di remunerazione non devono incentivare il collocamento di prodotti abbinati in misura maggiore rispetto alla vendita separata dei singoli contratti. In tale prospettiva gli operatori dovranno:

- Prendere in considerazione le **lamentele sotto qualunque forma** rappresentate dalla clientela..
- Riservare adeguata attenzione alla formazione delle reti distributive, affinché **i prodotti siano venduti correttamente** e siano fornite chiare indicazioni sui costi e sui benefici dei prodotti offerti...”

2

Ivass e Bankitalia, nella comunicazione in parola che obiettivamente centra diverse delle principali tematiche da noi più volte segnalate, evidenziano lo “squilibrio tra il costo dell’attività di collocamento/distribuzione delle polizze assicurative e il **compenso percepito (dalla banca)**, tenuto conto che si tratta di norma di prodotti altamente standardizzati”.

Il documento ribadisce quanto già emerso nella precedente indagine Ivass del 2015 e cioè che esisterebbe “nelle linee di business che raccolgono queste polizze una differenza di prezzi a seconda del canale di vendita utilizzato...emersa, in media, una differenza significativa, rispetto ai prodotti c.d. stand alone offerti dalle stesse imprese (tramite gli Agenti, ad esempio), **nei caricamenti totali sui premi e nelle commissioni pagate alle banche o agli istituti finanziari**.”

Le Autorità invitano ad immediati interventi correttivi, specificando che “tali interventi possono includere: campagne di formazione o di informazione; la revisione degli schemi contrattuali; la revisione degli accordi distributivi in essere **fino alla revisione/revoca del mandato e dei sistemi di remunerazione** della rete di vendita”.

Le nostre Mandanti che abbiano in essere rapporti distributivi con banche ed istituzioni finanziarie in genere, devono prontamente adeguarsi alle indicazioni delle Autorità, fino ad arrivare alla revoca del mandato distributivo conferito alla banca nei casi più gravi.

Poiché noi tutti siamo a conoscenza di come molto spesso le banche operino in questo settore, sarà opportuno:

- Informare la nostra clientela di tutto quanto precede;
- Invitare la/e nostra/e Mandante/i ad interrompere i rapporti distributivi bancari nel nostro territorio in presenza di anomalie rientranti nella casistica sopra riportata.

Sarà bene evidenziare, alla/e Mandante/i, le specifiche responsabilità richiamate da Ivass e Bankitalia, in capo all'Impresa (produttore) in caso di condotta negligente della rete distributiva bancaria nel collocamento di contratti assicurativi della medesima Compagnia.

A quanto pare il nostro principale competitor, almeno per raccolta, opera in molti casi fuori dalle regole di buona condotta e certamente in danno degli interessi dei consumatori. Con buona pace dell'obbligo di prevedere che *“Qualsiasi contratto proposto deve essere coerente con le richieste e le esigenze assicurative del cliente”* (art. 20 IDD), e di quanto sancito all'art. 17 della Direttiva IDD: *“Gli Stati membri garantiscono che, nello svolgere l'attività di distribuzione assicurativa, i distributori di prodotti assicurativi agiscano sempre in modo onesto, imparziale e professionale per servire al meglio gli interessi dei loro clienti”*.

Il Sindacato non smetterà di raccogliere documentazione e notizie al riguardo. Ciascuno di noi può fare la sua parte, aiutando l'attuale vertice associativo nell'azione di contrasto ai fenomeni di questo genere. A cominciare dalla necessaria azione che ciascuno dovrebbe intraprendere nei confronti delle proprie Mandanti, affinché cessino immediatamente ogni rapporto distributivo con banche ed istituti finanziari che dovessero attuare modalità di vendita simili a quelle sopra rappresentate.

3

Con l'auspicio di aver fornito notizie utili e spunti operativi di comune interesse, Ti ringrazio per l'attenzione, porgendo i migliori saluti.

Milano, 20.3.2020

Il Presidente Nazionale

*Claudio Demozzi*  
(originale firmato in segreteria)