

TANTO VA LA GATTA AL LARDO.....

In questi giorni è stata diffusa dai principali quotidiani nazionali la notizia della maxi multa di 4.800.000 euro che l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Antitrust) ha comminato ad IntesaSanpaolo per pratiche commerciali scorrette sulla vendita di polizze assicurative abbinate ai mutui.

Con provvedimento n. 28156 (<https://www.agcm.it/dotcmsCustom/tc/2025/3/getDominoAttach...>) l'Antitrust ha accertato con l'ausilio di documenti probatori che dal 2017 IntesaSanpaolo ha posto in essere una **perdurante pratica commerciale scorretta** in quanto, in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, mediante un sistema di vendita aggressivo esercitava una forte pressione sui clienti mutuatari, "parti" in un rapporto contrattuale notoriamente sbilanciato per l'incertezza della concessione del mutuo da parte della Banca, inducendoli ad acquistare polizze in abbinamento ai mutui/surroghe in assenza di un processo decisionale libero.

L'Autorità ha evidenziato che IntesaSanpaolo attraverso un complesso sistema a cascata che va dai direttori di area fino ai direttori di filiale ha alterato la scelta consapevole dei consumatori e le sue Funzioni Centrali, piuttosto che finalizzare i controlli per garantire una maggiore qualità del servizio e tutela del cliente, hanno avallato il ricorso a tali modalità aggressive da parte della rete con azioni come:

- **"Monitoraggi PDA (piani di azione) / CPI (credit protection insurance) 2019"**: report settimanali riportanti il numero dei mutui erogati ed il loro abbinamento a polizze assicurative.
- **"Affiancamento del DF (direttore filiale) in sede proposta mutuo perché la CPI venga proposta sempre al primo incontro"**: sulla scorta di email interne è emerso che era previsto l'intervento del DF verso i gestori meno propensi alla proposizione delle polizze assicurative.
- **"Recall dei clienti non propensi alla CPI in prima battuta"**: da mail interne il sistema di vendita prevedeva anche l'intervento di uno specialista assicurazione.
- **"Confronti DA (direttore area) / DF / SP (specialista protezione)"**: incontri periodici nei quali i gestori non solerti nella vendita delle polizze assicurative venivano attenzionati.
- **"Monitoraggio costante per la verifica delle motivazioni delle mancate coperture dei mutui con le polizze assicurative"**: le filiali venivano messe in forte competizione tra loro, fortissimo il pressing sui DF divisi tra buoni e cattivi come si può leggere nelle diverse email interne **STIZZITE** allegate alle numerose segnalazioni pervenute all'Antitrust e nelle quali venivano richieste se le motivazioni del mancato abbinamento delle polizze assicurative ai mutui erogati erano **"OGGETTIVE** o **SOGGETTIVE"**.

Diversi i documenti probatori di rilievo esibiti dall'Antitrust nei quali ciò che più colpisce è la **"disattenzione"** totale per il Cliente ed il **"mancato rispetto"** per il dipendente bancario. Di particolare rilievo sono:

- una email in cui un DA, nel dare indicazioni alla sua rete di vendita composta da diverse filiali, con riferimento alle vendite abbinate nei mutui soggetti a rinegoziazione, richiede di negoziare azioni di cross selling, dimostrando come la polizza abbinata recuperi la perdita di redditività derivante dalla rinegoziazione delle condizioni economiche del mutuo.
- Un report interno che evidenzia circa 1500 contestazioni di clienti, soltanto nel primo semestre 2018, relative a polizze assicurative abbinate a mutui/surroghe.
- Un documento interno nel quale si fa riferimento ad uno specifico sistema incentivante oltre ad un premio di eccellenza in funzione dell'andamento delle vendite delle polizze assicurative particolarmente performanti per DA, DF e SP.

Colpisce che la prima Banca del Paese che si presenta spesso fra le più "etiche" ed impegnate nel "sociale" attui pratiche di questo tipo come raccontato dalla sentenza dell'Antitrust. Ma ciò che più stride sono le argomentazioni difensive della Banca:

- In via preliminare la Banca ha tentato di annullare l'accertamento eseguito dall'Autorità eccependone la "decadenza". Tale eccezione, tuttavia, veniva puntualmente rigettata in ragione di precedenti pronunce del Consiglio di Stato.
- Intesa Sanpaolo ha altresì evidenziato che Banca d'Italia e IVASS avevano già effettuato nel 2017 e 2018 alcuni accertamenti ispettivi al cui esito non erano emerse criticità e/o rilievi di conformità ma soltanto alcuni ambiti di miglioramento nell'assetto procedurale e nelle prassi operative che la Banca prontamente implementava, ritenendo comunque corretto il proprio sistema di vendita. Agli atti, invece, è risultata una segnalazione datata aprile 2017 con cui l'IVASS chiedeva proprio all'Antitrust di valutare, ai sensi del Codice del Consumo, la denuncia di un consumatore il cui mutuo era stato condizionato dalla banca alla stipula di una polizza assicurativa.
- La Banca ha contestato la valenza probatoria dei documenti "interni" prodotti dall'Antitrust in quanto farebbero riferimento ad autonome iniziative personali di DA, DF e SP e, pertanto, non riconducibili agli strumenti di rendicontazione centrali di cui si è dotata. Evidenziando di aver sempre istruito i propri dipendenti al rispetto del modello di offerta sotto il profilo regolamentare e reputazionale. Monitorando accuratamente le modalità con le quali le filiali perseguono gli obiettivi di budget per accedere al sistema incentivante. Scoraggiando e sanzionando le iniziative dei singoli anche collocando la figura dello SP (specialista protezione) presso una Direzione centrale sottraendolo alle Direzioni Regionali (ammettendo di fatto un disallineamento di comportamenti tra le zone centrali e quelle periferiche con evidenti falle nella comunicazione "top/down").
- Con riguardo al documento relativo alla compensazione della perdita di redditività dovuta alla rinegoziazione delle condizioni di mutuo, la Banca ha evidenziato di non aver mai adottato forme di pricing differenziato sui mutui collegati alla commercializzazione delle polizze e che la rete può valutare se, durante il momento della rinegoziazione, può illustrare al cliente le caratteristiche delle polizze assicurative abbinabili in modo da informarlo correttamente sull'utilizzo del risparmio ottenuto, con la rinegoziazione, per acquistare strumenti di protezione. Ogni altro documento che subordini la rinegoziazione all'acquisto di polizze è da considerarsi come iniziativa personale dato che ***"per la Banca si presenterebbe conveniente la rinegoziazione anche senza la vendita della polizza in quanto altrimenti perderebbe il cliente"***.

Con riguardo alla gravità della violazione, l'Autorità ha tenuto conto della dimensione economica della banca che ha realizzato nel 2018 un fatturato pari a circa 16 miliardi di euro con ricavi da premi assicurativi pari a circa 100 milioni di euro, stabilendo una sanzione nella misura di **4.300.000 euro**. In considerazione del fatto che sussiste la circostanza aggravante della recidiva in quanto la banca era già stata destinataria di provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del Consumo, la sanzione viene elevata a **4.800.000 euro** (la sanzione massima applicabile prevista è pari a 5.000.000 euro).

In conclusione, considerato che questa sanzione avrà inevitabili ripercussioni sulla reputazione della banca, soprattutto perché conseguente all'accertamento di ***pratiche commerciali scorrette*** attuate in quel settore più vicino e caro ai consumatori/clienti, quello dei mutui/surroghe, ci chiediamo se saranno ricercati e sanzionati ***i responsabili apicali*** di queste condotte scorrette ed esecrabili oppure, e non vogliamo crederlo, sarà fatta passare (almeno "internamente") la tesi secondo cui si tratterebbe di autonome iniziative personali di DA, DF e SP e che venga tutelato il patrimonio umano che, quotidianamente, rende possibile la crescita della Banca prestando un servizio fedele, che va oltre il mero rapporto lavorativo, in quanto nel corso degli anni è riuscito ad instaurare un rapporto di fiducia con i clienti finali riuscendo a "fidelizzare" in un mercato oltremodo competitivo come quello bancario.

E' legittimo chiedere al top management più pagato del settore che vengano severamente sanzionati i "generalisti" responsabili di tali condotte nefande con la stessa severità e inflessibilità con le quali viene giudicata e sanzionata la "truppa"?

C.U.B.-S.A.L.L.C.A. Intesa Sanpaolo

www.sallcacub.org sallca.cub@sallcacub.org

<http://www.facebook.com/SALLCACUB> c.i.p. 27-4-2020