

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

**RESOCONTO STENOGRAFICO**

**AUDIZIONE**

**91.**

**SEDUTA DI MARTEDÌ 21 GIUGNO 2022**

PRESIDENZA DELLA PRESIDENTE **CARLA RUOCCO**

**INDICE**

	PAG.		PAG.
<b>Comunicazioni:</b>		Buratti Umberto (PD) .....	12
Ruocco Carla, <i>presidente</i> .....	2	De Bertoldi Andrea (FdI) .....	9, 12, 13, 14
<b>Sulla pubblicità dei lavori:</b>		Lannutti Elio (CAL – PC – IdV) .....	17
Ruocco Carla, <i>presidente</i> .....	2	Laus Mauro Antonio Donato (PD) .....	12
<b>Audizione del Direttore Generale dell'Associazione Bancaria Italiana, dottor Giovanni SABATINI, e del Presidente del Comitato per gli Affari sindacali e del lavoro, dottor Salvatore POLONI, in materia di vendita di prodotti finanziari:</b>		Marino Mauro Maria (IV) .....	11
Ruocco Carla, <i>presidente</i> .....	2, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 16, 18, 19, 20	Perosino Marco (FIBP-UDC) .....	10
		Poloni Salvatore, <i>Presidente del Comitato per gli Affari sindacali e del lavoro Abi</i> ....	7, 16, 19
		Sabatini Giovanni, <i>Direttore generale Abi</i> .	2, 12, 13, 14, 18
		Zanichelli Davide (M5S) .....	18

PRESIDENZA DELLA PRESIDENTE  
CARLA RUOCCO

### Comunicazioni.

#### La seduta comincia alle 13.40.

PRESIDENTE. Ricordo che per ragioni di sicurezza sanitaria, il « foglio firme » non verrà portato dall'assistente ma lasciato a disposizione sul tavolino davanti al banco della Presidenza.

Con riferimento all'odierna audizione, comunico che il dottor Giovanni Sabatini, in vista dell'odierna audizione, ha presentato una relazione scritta in regime libero. La relazione è oggi in distribuzione ed è comunque stata già trasmessa per email ai commissari.

#### Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche mediante l'attivazione di impianti audiovisivi a circuito chiuso e la trasmissione in diretta streaming sperimentale sulla web-tv della Camera dei deputati.

**Audizione del Direttore Generale dell'Associazione Bancaria Italiana, dottor Giovanni SABATINI, e del Presidente del Comitato per gli Affari sindacali e del lavoro, dottor Salvatore POLONI, in materia di vendita di prodotti finanziari.**

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca l'audizione del Direttore Generale dell'Associazione Bancaria Italiana, dottor Giovanni Sabatini, e del Presidente del Comitato per gli Affari sindacali e del lavoro,

dottor Salvatore Poloni, in materia di vendita di prodotti finanziari.

L'Ufficio di Presidenza della Commissione ha deliberato, anche a seguito della pubblicazione di diversi studi ed indagini nonché di segnalazioni ed esposti ricevuti, di svolgere approfondimenti sui modelli distributivi del settore bancario e sulle possibili pressioni commerciali inerenti la vendita ai clienti di prodotti finanziari.

Nell'ultimo decennio, infatti, il sistema bancario e finanziario ha registrato significativi cambiamenti, quali la diffusione di nuovi 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, sul corretto funzionamento del sistema bancario e finanziario nonché sul benessere lavorativo; condizioni tutte necessarie per il perseguimento del miglior interesse del cliente.

Sono oggi presenti, per riferire sulla materia oggetto dell'audizione, il dottor Giovanni Sabatini, Direttore Generale di ABI, il dottor Salvatore Poloni, Presidente del Comitato per gli Affari sindacali e del lavoro di ABI, accompagnati dal dottor Stefano Bottino, Responsabile della Direzione Sindacale e del Lavoro, dal dottor David Sabatini, Responsabile dell'Ufficio Mercato dei Capitali, e dalla dottoressa Maria Carla Gallotti, Responsabile dell'Ufficio Rapporti Istituzionali, che ringrazio tutti per aver accettato l'invito della Commissione.

Do quindi la parola al dottor Sabatini.

GIOVANNI SABATINI, *Direttore Generale di ABI*, Grazie, signora presidente, e

grazie, onorevoli commissari, anche a nome del presidente Patuelli, per l'opportunità data all'Associazione bancaria italiana (ABI) e per poter rappresentarvi alcune considerazioni in merito alla regolamentazione della distribuzione dei prodotti finanziari e alla contrattazione collettiva di settore in materia di politiche commerciali.

Se lei è d'accordo, presidente, io e il dottor Poloni divideremo il nostro intervento in due parti: io mi focalizzerei sugli aspetti del quadro regolamentare volto ad assicurare la tutela del risparmiatore e il dottor Poloni si concentrerà sugli aspetti di contrattazione collettiva relativi alla tutela delle lavoratrici e dei lavoratori del settore.

Per l'Associazione bancaria, che come da statuto si occupa di promozione della cultura della legalità, della sana e prudente gestione bancaria, della conoscenza e dei valori etici e sociali e di comportamenti ispirati ai principi di corretta imprenditorialità, il principio fondamentale dell'eticità dei comportamenti è alla base della nostra valutazione di quelli che devono essere i rapporti tra la clientela e l'istituto bancario.

Rispetto a questo vorrei esaminare il quadro normativo, il quadro europeo, che poi trova attuazione nelle disposizioni nazionali, di tutti i presidi volti a garantire la tutela del risparmiatore. L'obiettivo quindi è la tutela del risparmiatore, lo strumento è la regolamentazione europea, poi applicata a livello italiano nella legislazione e nei regolamenti delle autorità amministrative, e poi gli strumenti di vigilanza sono quelli delle autorità Consob e Banca d'Italia.

Cercherei di ripercorrere tutti i presidi che regolano il rapporto tra banca e cliente nella distribuzione dei prodotti finanziari e dei prodotti assicurativi. Da questo punto di vista devo dire che probabilmente l'attività bancaria e quella dell'intermediazione finanziaria rappresentano le attività produttive e commerciali maggiormente regolamentate a tutela della clientela e della piena correttezza dell'operatività, con previsioni sviluppate anche specificamente proprio per limitare la possibilità che si veri-

fichino conflitti di interesse o comportamenti non conformi.

Il primo punto riguarda i rapporti della banca con la clientela, quando comincia il rapporto. La distribuzione degli strumenti finanziari oggetto di disciplina europea prevede specifici obblighi di comportamento per gli intermediari autorizzati a prestare i servizi di investimento al fine di assicurare l'adeguata tutela degli investitori. Il *corpus* normativo è estremamente articolato e fa principalmente riferimento alla direttiva MIFID (*markets in financial instruments Directive*) nei suoi vari aggiornamenti. Questo corpo di regole è ispirato ai principi di massima armonizzazione proprio per essere applicato in maniera uniforme nei diversi Paesi dell'Unione europea, al fine di assicurare una tutela omogenea degli investitori indipendentemente dal Paese di residenza. Nella mia esposizione non mi limiterò, però, solo all'esame del dettato normativo, ma anche alla concreta applicazione di queste norme nell'organizzazione, nelle procedure e nella *governance* delle banche. Farò una sintesi del documento che vi abbiamo circolato, ma ovviamente nelle domande saremo pronti a dare maggiori dettagli rispetto alla mia sintetica illustrazione.

Il primo elemento è quello che riguarda le regole sulla gestione del prodotto. In particolare alle banche viene richiesto a livello centralizzato e in una fase preliminare di valutare, per ciascuno strumento finanziario e prodotto di investimento assicurativo, le caratteristiche e la tipologia dei clienti a cui questo strumento è diretto, quindi l'individuazione – nel linguaggio del regolatore europeo – del mercato di riferimento. Queste procedure analizzano le caratteristiche finanziarie dello strumento o del prodotto, la loro possibile evoluzione in relazione all'andamento dei mercati finanziari anche in termini prospettici, il grado di complessità e la struttura dei costi al fine di individuare l'obiettivo di clientela a cui questo prodotto può essere destinato. E questo precede la parte dell'offerta.

Questa verifica dell'adeguatezza del prodotto o dello strumento finanziario rispetto all'obiettivo della clientela, viene poi veri-

ficata durante l'intero ciclo di vita del prodotto. In questo modo il catalogo degli strumenti finanziari e dei prodotti oggetto di offerta viene predeterminato a monte, in modo da evitare una strategia distributiva che possa offrire a clienti strumenti non appropriati.

In secondo luogo, il rapporto tra il cliente e la banca viene regolato da un contratto. In conformità alle regole di trasparenza informativa, prima di effettuare qualsiasi operazione di investimento il cliente viene informato sulla necessità di stipulare preventivamente un contratto per la prestazione dei servizi di investimento e nel contratto viene indicato in modo chiaro e comprensibile per il cliente tutto ciò che attiene al rapporto tra banca e cliente. La sottoscrizione del contratto deve avvenire in forma scritta e una copia del contratto in formato cartaceo deve essere consegnata al cliente. Anche prima della sottoscrizione del contratto vengono fornite al cliente delle informative preliminari: sull'intermediario, sulla natura e i rischi degli strumenti finanziari, sugli incentivi e sui possibili conflitti di interesse. Solitamente, unitamente al contratto per la prestazione dei servizi di investimento, viene anche proposta la conclusione del contratto per il servizio di deposito a custodia e amministrazione dei titoli per quegli strumenti finanziari che debbono essere registrati in un deposito.

Un altro aspetto particolarmente importante a tutela del cliente è la profilatura del cliente. Una volta che è stato concluso il contratto, il personale operante nelle filiali o anche *online* sottopone al cliente il questionario di profilatura e fornisce il supporto al cliente per la corretta compilazione. Il questionario di profilatura approfondisce tutti quegli aspetti necessari ai fini della valutazione di adeguatezza, e cioè la verifica della compatibilità tra le caratteristiche delle singole operazioni di investimento e le caratteristiche del cliente. Vengono approfondite e formulate domande in materia di conoscenza ed esperienza del cliente in modo da verificare che esso sia in grado di comprendere la natura e i rischi associati agli investimenti, la situazione fi-

nanziaria del cliente, gli obiettivi di investimento del cliente e quindi anche l'obiettivo di durata dell'investimento. A conclusione dell'attività di profilatura al cliente viene comunicato il profilo che gli viene assegnato e peraltro questa profilatura non è statica, ma è dinamica e viene ripetuta più volte, tant'è che la banca richiede al cliente di rivedere periodicamente le informazioni fornite per aggiornare il suo profilo.

Una volta effettuata la stipula del contratto e la profilatura, qualsiasi operazione di investimento da effettuarsi nell'ambito del servizio di consulenza, sia essa proposta dalla banca o richiesta dal cliente, è preceduta dalla procedura di valutazione dell'adeguatezza, quindi la verifica della coerenza secondo i criteri e regole oggettive preventivamente definite dalle procedure interne della banca e le informazioni relative al profilo del cliente. La verifica di adeguatezza è uno strumento fondamentale a tutela degli investitori. Laddove fosse riscontrata una non coerenza tra il profilo del cliente e lo strumento finanziario o il prodotto che il cliente vuole acquistare o sottoscrivere, in questo caso la banca non può procedere all'operazione. Infatti, si parla di « verifica dell'adeguatezza bloccante » e vengono spiegati al cliente i motivi per cui la banca non può procedere a eseguire l'operazione. Peraltro, la verifica di adeguatezza non è fatta soltanto sulle singole operazioni, ma è anche fatta rispetto all'intero portafoglio del cliente. Si va a verificare come la singola operazione che il cliente vuole fare modifica il profilo di rischio del portafoglio del cliente e se questo viene modificato in maniera significativa rispetto alla profilatura del cliente stesso.

Solo nei servizi di investimento a contenuto puramente esecutivo, quindi la ricezione e la trasmissione degli ordini, tipicamente l'operatività *online*, la verifica non è di adeguatezza ma di appropriatezza, quindi è una verifica con un livello di approfondimento inferiore. Tuttavia, questa procedura semplificata, proprio a maggior tutela del cliente e dell'intermediario di norma viene limitata, come dicevo, dalle

banche ai servizi di esecuzione degli ordini *online*.

Un altro caposaldo a tutela del risparmiatore è quello sulla trasparenza informativa sui singoli investimenti. La normativa europea richiede che le banche forniscano ai clienti prima dell'esecuzione delle operazioni di investimento informazioni chiare, comprensibili e corrette sullo specifico strumento finanziario o prodotto di investimento assicurativo al fine di supportare il cliente nelle scelte di investimento. A seconda del tipo di strumento vengono anche forniti dei documenti informativi, in particolare per i prodotti di investimento al dettaglio e assicurativi preassemblati, i cosiddetti « PRIPS (*packaged retail investment and insurance-based investments products*) » — scusate se debbo usare ogni tanto degli acronimi complessi —, viene consegnato un documento che reca le informazioni chiave sul singolo strumento, il cosiddetto « KID (*key information document*) », mentre invece nel caso di fondi comuni di investimento, quelli che vanno sotto l'etichetta europea di « UCITS (*undertakings for the collective investment in transferable securities*) », viene consegnato un altro documento che contiene sempre le informazioni ritenute rilevanti dal legislatore europeo per dare una rappresentazione chiara, completa e semplice all'investitore di ciò che sta sottoscrivendo. Per tutti gli altri prodotti considerati più semplici, quindi tipologie di strumenti finanziari come azioni, titoli di stato, obbligazioni a tasso fisso, viene comunque consegnata una scheda informativa.

Su base trimestrale le banche inoltrano al cliente un rendiconto nel quale sono indicati gli strumenti finanziari detenuti dal cliente e vengono poi fornite una serie di informazioni sui costi e gli oneri relativi agli investimenti. In particolare l'informativa su costi e oneri si sviluppa in due momenti: *ex ante*, prima di ogni investimento viene comunicato al cliente la stima dei costi e degli oneri che il cliente dovrà sostenere per tale investimento, e poi *ex post*, quindi periodicamente, almeno una volta l'anno, vengono rendicontati i costi e

gli oneri che il cliente ha sostenuto per i suoi investimenti.

L'informativa viene fornita sia sui singoli strumenti finanziari, dando anche un dato sia di valore assoluto, sia in percentuale, e anche a livello complessivo dei servizi di investimento forniti. Viene anche poi specificata l'incidenza del totale di costi e oneri sul rendimento degli investimenti.

La rendicontazione viene fornita in maniera il più possibile standardizzata, in modo che sia facile l'individuazione all'interno dei documenti trasmessi dell'informativa sui costi e oneri, che sia semplice la comprensione delle singole voci esposte, la riconciliazione delle voci esposte nell'informativa analitica con il dato aggregato, e poi ovviamente un'informativa che sia inviata tempestivamente alla clientela.

Un altro elemento fondamentale è la gestione dei conflitti di interesse. Ricordo che uno dei principi cardine contenuto nell'articolo 21 del TUF (Testo unico della finanza) è che nella prestazione dei servizi e attività di investimento i soggetti abilitati devono comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza per servire al meglio l'interesse dei clienti e per l'integrità dei mercati. Questo significa gestire i conflitti di interesse. Le banche devono predisporre presidi organizzativi e amministrativi al fine di adottare tutte le misure ragionevoli volte a identificare i potenziali conflitti di interesse connessi con lo svolgimento dei servizi di investimento e a mitigarne o eliminarne gli effetti che possano incidere negativamente sui loro clienti.

Nell'ambito delle misure volte a evitare e a minimizzare i conflitti di interesse ci sono anche tutte le disposizioni contenute nella MIFID per quello che riguarda i criteri di remunerazione del personale della banca affinché questi non siano legati esclusivamente a obiettivi commerciali. Sono poi previsti tutta un'altra serie di adempimenti che riguardano la formazione dei dipendenti, quindi procedure per assicurare che il personale che fornisce ai clienti informazioni in merito agli investimenti o proponga consulenza abbia i livelli di conoscenza e le competenze adeguati. Sono previste le procedure per la registrazione di

tutte le operazioni effettuate, al fine di consentire alla Consob di verificare il rispetto delle norme in materia dei servizi di investimento, e sono previste le procedure per la gestione e il trattamento dei reclami.

Cerco di essere ancora più sintetico sugli ultimi aspetti che riguardano i presidi organizzativi e di *governance*, quindi le modalità concrete con cui tutte queste misure trovano attuazione nell'operatività quotidiana delle banche. In particolare come primo presidio, oltre alla definizione di stringenti assetti di governo societario e sistemi di controlli interni, è prevista dalle disposizioni di vigilanza emanate sia dalla Banca d'Italia, ma anche dalla Consob, l'istituzione di una funzione di controllo. In particolare, vengono definiti i principi e le linee guida a cui il sistema di controlli interni delle banche si devono uniformare, prevedendo specificamente che, fermo restando l'autonomia e la responsabilità degli organi di vertice, le banche si devono dotare di funzioni aziendali di controllo permanenti e indipendenti che dispongano di autorità, di risorse e competenze adeguate necessarie per lo svolgimento dei loro compiti e che siano collocate alle dirette dipendenze dell'organo con funzione di gestione o dell'organo con funzione di supervisione strategica, a rafforzarne l'indipendenza.

Tra le funzioni di controllo, la funzione di conformità alle norme, che viene indicata come funzione di *compliance*, presiede, secondo un approccio basato sul rischio, alla gestione proprio del rischio di non conformità, cioè che si possano verificare disallineamenti tra i comportamenti tenuti concretamente dai dipendenti e dalla banca rispetto a quelli richiesti dal quadro delle norme.

Sono poi previsti anche i sistemi interni di segnalazione delle violazioni, il cosiddetto « *whistleblowing* », mutuato dalle discipline di tipo anglosassone. Infatti, il TUB (Testo unico bancario) prevede che le banche e le relative capogruppo adottino procedure specifiche per la segnalazione al proprio interno da parte del personale di atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria.

Le disposizioni della Banca d'Italia prevedono anche che siano identificati i requisiti minimi necessari per la definizione di idonei sistemi di segnalazione che garantiscano la riservatezza e protezione dei dati del personale sia segnalante e del segnalato, e devono essere strutturati in modo da garantire che le segnalazioni siano ricevute, che vengano esaminate e valutate attraverso canali specifici, autonomi e indipendenti e che differiscano dalle ordinarie linee di *reporting* aziendale. Analogamente è fatto dal Testo unico della finanza.

L'ultimo punto, che ricollega poi i temi che ho trattato con quelli che tratterà il dottor Poloni, riguarda le regole in tema di politica e di remunerazione del personale. La disciplina prudenziale, infatti, contiene anche qui un quadro di riferimento per il disegno di sistemi di remunerazione conformi alla disciplina per tutto il personale e con regole di maggiore dettaglio soprattutto per il personale più rilevanti, in modo che queste *policy* siano in linea con i valori, le strategie, gli obiettivi aziendali di lungo periodo collegati con i risultati aziendali opportunamente corretti per tenere conto di tutti i rischi coerenti con i livelli di capitale e liquidità necessari a fronteggiare le attività intraprese, e in ogni caso — questo è importante — tali da evitare incentivi distorti che possano indurre a violazioni normative o a un'eccessiva assunzione di rischi per la banca. Quando poi sono riferiti agli addetti, alle reti interne ed esterne di cui le banche si avvalgono, viene specificato che non possano basarsi solo su obiettivi commerciali, ma devono essere ispirati a criteri di correttezza nella relazione con la clientela, contenimento dei rischi legali e reputazionali, neutralità rispetto al genere, tutela e fidelizzazione della clientela rispetto alle disposizioni di autodisciplina eventualmente applicabili. Su questo quadro normativo poi l'Associazione è sempre stata particolarmente attenta e di volta in volta abbiamo emanato lettere e circolari per tenere sempre adeguatamente aggiornati e informati i nostri associati affinché vi sia sempre il massimo rispetto delle norme e l'eticità dei comportamenti. Chiuderei qui, presidente.

PRESIDENTE. Prego, dottor Poloni.

SALVATORE POLONI, *Presidente del Comitato per gli Affari sindacali e del lavoro di ABI*. Prendendo le mosse da quello che ha appena detto il dottor Sabatini, quindi analizzando tutta la regolamentazione puntuale e precisa che c'è su tutta l'attività bancaria, ivi compresa anche l'attività che riguarda i sistemi di remunerazione, da molti anni è in atto un confronto con le organizzazioni sindacali. Questo confronto ha portato nel tempo a raggiungere diversi accordi e in particolare ci soffermeremo su quello più rilevante che è quello del 2017, non senza aver sottolineato prima che le intese sono state raggiunte con tutte le organizzazioni sindacali del settore. Vorrei sottolineare che nel settore bancario tre dipendenti su quattro sono iscritti alle organizzazioni sindacali. Da questo punto di vista noi siamo un po' un *unicum* e il fatto che ci sia un'alta rappresentatività è anche un aiuto per l'applicazione e l'effettività degli accordi che vengono sottoscritti. Tutto questo va messo in relazione anche ai sistemi di remunerazione che, come è stato appena detto, devono prevedere e prevedono anche obiettivi di carattere qualitativo e non soltanto quantitativo.

L'accordo di riferimento fondamentale è quello dell'8 febbraio del 2017 intitolato « Sulle politiche commerciali e sull'organizzazione del lavoro » ed è un accordo che si è sviluppato non in occasione di un rinnovo contrattuale, ma nell'intervallo tra un rinnovo contrattuale e l'altro. Questo lo dico per sottolineare come nel nostro settore il dialogo sindacale e la negoziazione siano continue, e non soltanto nei momenti istituzionali dei rinnovi dei contratti. La negoziazione è cominciata a metà 2016, si è conclusa a febbraio del 2017 e l'impegno è stato quello di dare una concreta risposta alle esigenze comuni delle imprese bancarie — che sono imprese e operano in quanto tali in regime di concorrenza tra di loro — del personale e della clientela, che sono gli *asset* sui quali costruire un rapporto di fiducia che prosegue nel tempo. Tra l'altro, nell'ambito del settore bancario l'Italia anche rispetto ad altri Paesi si caratterizza per una continuità del rapporto con la

clientela che dura molti anni e spesso prosegue tra generazioni. Sottolineo questo perché tutta la dinamica che si è sviluppata è anche intesa a preservare questo rapporto di fiducia che è un *asset* fondamentale per le banche.

Devo dire che l'accordo dell'8 febbraio è stato anche innovativo nel suo ambito, tanto che è stato molto valorizzato anche a livello europeo nell'ambito del dialogo sociale perché rappresenta un po' un *unicum* nel panorama. Come spesso ha ricordato anche il presidente Patuelli, la tutela del risparmio è uno degli aspetti su cui ABI, sindacati e banche collaborano contro ogni indebita pressione e lavorano insieme per l'applicazione dell'accordo che ho citato e che adesso vado a tratteggiare nei suoi aspetti fondamentali.

Il principio cardine è la considerazione che bisogna puntare a uno sviluppo sostenibile. Nel 2017 ancora non c'era tutta l'evoluzione che poi si è creata con i principi ESG (*environmental, social and governance*), ma basta guardare alla durata media di un rapporto con un cliente in banca e alla vita delle banche nel nostro Paese, per mettere a fuoco quanto la sostenibilità sia per noi un aspetto cruciale. Sulla base di questo vi sono regole e valori condivisi che sono funzionali a rafforzare la relazione di medio-lungo periodo. Vi è la volontà di accogliere da una parte l'esigenza dei clienti di un rapporto chiaro, trasparente e costruttivo secondo la regolamentazione che è stata appena ricordata, il rispetto della professionalità e della dignità dei lavoratori, poiché il nostro è un settore dove la qualità del servizio e la relazione tra la persona che lavora in banca e la persona cliente rappresentano il valore distintivo, il legittimo perseguimento di obiettivi di redditività e produttiva delle imprese bancarie, che, in quanto tali, anche per la loro sostenibilità nel tempo devono perseguire.

C'è un ruolo di sostegno all'economia, alle imprese, alle famiglie e alle comunità dei territori che va preservato, tutelato e rafforzato, avendo presente però che venga evitata ogni azione che possa tendere all'omologazione, perché, come dicevo prima,

la concorrenza nell'ambito del settore è un valore per quello che riguarda anche la clientela.

L'accordo del 2017 rafforza la cultura delle regole, perché di regole ce ne sono tante, ma è evidente che noi dobbiamo lavorare perché la cultura della regola e la diffusione delle buone pratiche siano patrimonio comune e perché vengano messi in atto – poi li citeremo – dei meccanismi per preservare il settore nei confronti di eventuali comportamenti non conformi rispetto a queste regole.

L'accordo individua taluni aspetti da tenere in considerazione, tra cui la valorizzazione della professionalità e anche la soddisfazione della clientela. Quando prima si parlava del fatto che le disposizioni di vigilanza prudenziale, la 285 che contiene le norme fondamentali in questo senso, prevedono che vengano assegnati anche obiettivi di ordine qualitativo e non soltanto quantitativo, per esempio la rivelazione della soddisfazione della clientela va nel senso di elementi di carattere qualitativo, ma anche la diffusione della cultura finanziaria. Su questo c'è una specifica attenzione alla formazione, alla comunicazione interna, quindi a come vengono dette le cose, a quanto queste siano chiare sia per gli operatori, ma anche per quello che riguarda la clientela – da qui anche tutte le iniziative di semplificazione del linguaggio di comunicazione, pur nella correttezza e nella precisione – e anche un positivo monitoraggio e analisi dei dati commerciali che sia sempre rispettoso delle persone.

Per quello che riguarda gli eventuali comportamenti non conformi, c'è un sistema di segnalazione interna. Al di là e oltre tutto quello che è stato citato in tema di *whistleblowing*, c'è anche la possibilità, soprattutto per svolgere anche un'azione preventiva, di segnalare all'interno delle singole banche dove c'è un referente e dove viene istituita una apposita Commissione nazionale eventuali comportamenti non conformi. C'è la Commissione nazionale, che è la sede per lo svolgimento di momenti di confronto, ove sorgano questi riferimenti a fattispecie di rilievo da prospettare a livello nazionale, ma anche a livello aziendale. È

chiaro che la Commissione non ha alcuna funzione assimilabile o riconducibile a quella delle autorità e degli organi di vigilanza ispettivi che non possono essere creati da disposizioni pattizie, ma serve proprio a evidenziare quegli aspetti che non siano coerenti e confermi rispetto all'applicazione dell'accordo. Eventuali temi interpretativi rispetto alle norme devono essere svolti e rivolti verso le autorità competenti e non risolte in questo ambito.

Naturalmente il nostro sistema ha anche un sistema di salvaguardia per il riconoscimento dei diritti dei singoli. Qualora non trovasse applicazione una norma di questo accordo, ma anche una norma del contratto nazionale o qualsiasi altra norma che regola il rapporto di lavoro, c'è sempre la possibilità di ricorrere alla magistratura del lavoro, così come ci sono le prerogative sindacali con le tutele giudiziarie.

Dicevo che a livello aziendale, dopo che è stato sottoscritto l'accordo, l'accordo stesso, che è entrato a far parte integrante del contratto collettivo nazionale di lavoro, prevede che ciascuna banca che avesse già un accordo in tal senso doveva fare e ha fatto una verifica per capire se l'accordo preesistente aveva tutte le caratteristiche di coerenza con l'accordo nazionale, mentre quelle che non lo avevano hanno proceduto a fare accordi a livello aziendale proprio per fare funzionare queste Commissioni od organismi bilaterali con l'istituzione, appunto, di un referente nell'ambito della funzione risorse umane o relazioni sindacali, che è l'interlocutore naturale nella dialettica con i rappresentanti sindacali.

Non vi è dubbio che spesso in queste dinamiche poi vi è anche l'opportunità o la necessità di essere coadiuvati da qualche collega esperto della *compliance* piuttosto che di altri aspetti. La *compliance* su questo ambito svolge anche una funzione preventiva e non soltanto successiva, perché la costituzione, l'introduzione di ogni nuovo prodotto, così come l'ingresso in nuovi mercati, per disposizioni di vigilanza deve essere valutata da appositi organismi costituiti all'interno delle banche che ne valutano i profili di conformità alle norme.

Fatemi citare soltanto un punto relativo all'attività della formazione, perché riteniamo che la cultura finanziaria, sempre portata avanti all'interno del settore, ma sempre di più rivolta ai risparmiatori in generale e anche ai giovani sia un aspetto molto importante. Questa è una delle azioni che porta avanti ABI anche attraverso la FEDUF (Fondazione per l'educazione finanziaria e al risparmio), che ogni anno rivolge questa attività a circa 90 mila partecipanti, e di questi poco meno di 30 mila sono giovani studenti, proprio perché fin dalla più giovane età è utile iniziare a investire in termini di cultura finanziaria e cultura del risparmio, che rappresenta uno degli *asset* importanti del nostro Paese. Mi fermerei qui. Se ci sono domande o richieste di approfondimento, siamo a disposizione.

**PRESIDENTE.** Certo. La parola al collega De Bertoldi, prego.

**ANDREA DE BERTOLDI.** Grazie, Direttore, per la sua esauriente e analitica informativa. Vorrei porle un paio di domande, una più pertinente e l'altra un po' più vasta. Parto dalla prima domanda. Mi pare che al punto 2 si parli di contratti e del fatto che il cliente venga contrattualizzato, eccetera. Penso di potermi immedesimare in ciascuno di voi, perché anche noi siamo chi più, fortunatamente, e chi meno investitori, ma quando andiamo a comprare mille euro di azioni o di qualche fondo, anche per cifre molto piccole, ci troviamo a dover sottoscrivere decine di fogli minuziosamente scritti, tutti molto piccoli eccetera. Sfiderei chiunque di noi, compresi anche voi presenti, di vedere quanti hanno letto una sola riga di quello che sottoscrivono.

Da colui che dovrebbe cercare di interpretare insieme ai miei colleghi le istanze dei cittadini, partendo da un'ottica anche ambientalista, perché ci riempiamo tutti la bocca di ambientalismo e poi firmiamo centinaia di fogli di carta, che, moltiplicati, è una cosa assurda — poi mi piacerebbe sapere dove vengono conservati, con un ulteriore elemento di costo per immagaz-

zinare documenti, ma potremmo andare avanti all'infinito —, mi domando che senso abbia perdere del tempo e ulteriore costo per l'azienda e anche per il cittadino, poiché perde del tempo che potrebbe dedicare ad altre attività, per firmare una marea di documenti che poi alla fine nessuno legge. Non sarebbe meglio che i vostri contratti fossero scritti in caratteri quasi da cieco, da una diottria, in cinque o sei punti come: « Ricordati di verificare la tua profilazione MIFID. Guarda che questo è un investimento da rischio basso o alto », con poche informazioni elementari comprensibili da chiunque e soprattutto che chiunque legga ?

Non ho certo scoperto l'acqua calda, ma chissà perché questo tema non si affronta mai. Qualche volta, parlando non mi ricordo con chi, mi hanno detto: « Sai, quando bisogna scaricare su qualcuno, è l'Europa » e ho risposto: « Se fosse l'Europa, e io non ci credo, mi sia permesso di dire: me ne frego », poiché vorrei che il sistema si adeguasse al buon senso, all'ambiente e ai costi, quindi possiamo parlarne a 360 gradi.

Detto questo — non serve aggiungere altro, se no andiamo oltre —, vi è un passaggio che esce da questo ragionamento, ma che, vista l'emergenza, ritengo particolarmente importante. Sono stato sollecitato dall'Associazione dei concessionari del gioco pubblico aderenti a Confcommercio su un problema che abbiamo già affrontato, ovvero quello che riguarda la chiusura dei conti da parte di tante banche nei confronti di tanti concessionari dello Stato — perché ricordo che questi sono concessionari dello Stato — e non chiusure di conti perché si sono resi responsabili di atti penali particolarmente rilevanti, ma semplicemente perché la banca gli scrive: « Guarda che non mi va più di lavorare con te. Io eticamente sono di un altro livello e ti ritengo una persona non adeguata alla mia etica lavorativa ». Qual è la prima conseguenza ? Al di là di tutte le conseguenze immaginabili per un'impresa, un'azienda che nel terzo millennio non possa contare su un conto corrente, la conseguenza è che un obbligo nei confronti dello Stato, dell'erario, quale il versamento del PREU (prelievo unico erariale) e l'invio dei soldi allo Stato che

servono per pagare la spesa pubblica, la spesa ospedaliera eccetera, non è possibile. Quel concessionario, nel momento in cui la banca gli chiude il conto e non ne trova una che glielo apra, non può adempiere a un suo obbligo che è di versare le tasse allo Stato, cioè il PREU, il prelievo unico ufficiale. La conseguenza ulteriore qual è? Che lo Stato gli può revocare la licenza. Quindi un cittadino, un imprenditore senza colpe che vuole pagare può perdere la licenza perché una banca decide per etica, come hanno detto qui da noi, se non sbaglio, Iccrea: « Per etica non vogliamo lavorare con te ».

Il tema riguarda sicuramente un settore importante del nostro sistema economico, perché, ribadisco, sono concessionari dello Stato, riguarda migliaia di imprese e migliaia di lavoratori, ma il tema si estende a tutti i cittadini italiani, perché anche nei miei confronti una banca potrebbe dire: « Guarda, tu sei brutto, cattivo, omofobo, razzista e quant'altro, quindi io non voglio lavorare con te e ti chiudo il conto ».

Perché mi rivolgo all'ABI? Perché voi siete il collante, il *trade union* del sistema bancario. Ci rendiamo conto che oggi un rapporto bancario è uno strumento non solo necessario, ma imposto dallo Stato al cittadino che non può fare gran parte delle operazioni private e d'azienda, se non tramite un rapporto bancario? Ma se è così, ed è così, allora non è più uno strumento *ad libitum* delle banche. Non è pensabile che io debba, come nel rapporto privatistico, trovare una banca che mi dice: « Mi vai bene, ti apprezzo e ti apro un conto corrente », perché io devo avere il conto corrente, poiché me lo impone lo Stato. Questo è un po' come la carta d'identità: devo averla perché se mi fermano, devo esibirla al poliziotto, ma se il comune non me la vuole dare, ci sarebbe un cortocircuito. Questo è un tema grave. Noi un po' ce ne siamo occupati nel passato, ma ritengo che qui sarebbe importante anche da parte vostra una presa di posizione nei confronti della politica tutta su questi argomenti, perché veramente stiamo andando incontro a dei problemi pesanti per tante imprese e per tanti cittadini. Grazie.

PRESIDENTE. Collega Perosino, prego.

MARCO PEROSINO. Grazie, presidente. Direttore, mi associo a tutte e due le parti dell'intervento del collega De Bertoldi, ma mi rendo conto che la prima, che riguarda la complessità del fenomeno della sottoscrizione dei contratti, è complessa come è complesso il mondo di oggi. Quindi Europa o non Europa, al di là delle parole, si va sempre verso una maggiore complessità che richiede anche questo. Però qualcosa va fatto per il risparmiatore medio: si è fatta la profilatura che è già un passo, se è fatta bene, se è ripetuta tutti gli anni ed è un aspetto importante. Però io mi domando: per sottoscrivere che cosa? I prodotti finanziari di questi ultimi anni — non dipende da ABI ma da un contesto economico finanziario — sottoscrivono dei prodotti la cui remunerazione è scarsa, se non negativa, perché abbiamo applicato — questo è stato un abbaglio mondiale — la politica dei tassi zero. L'ho chiesto in una precedente audizione al Ministro Franco e mi ha detto che avevo ragione, in linea teorica e *a posteriori*. Il tasso zero vuol dire che i deboli non prendono niente, i loro risparmi il giorno dopo o sono investiti più o meno bene in buona fede, oppure sono investiti a rendimento negativo. Questo per me è l'aspetto che conta per il cliente che ha tutti questi modelli, perché quando riceve certe buste — permetta che faccia l'avvocato del diavolo — tanto queste spedizioni di fogli le paga lui e poi aspetta che arrivi il figlio o il nipote per avere chiarimenti, ma non sa dove metterli, ma queste cose, le sapete più di me.

Poi c'è il problema del costo del debito pubblico, ma è un'altra cosa, bisognava pensarci prima, o farne meno o avere più effervescenza dell'economia. Quindi, tassi zero con quello che determinano.

Questione Sportelli. A margine di questo, mi pare che le banche vogliano far passare l'idea nei clienti di andare il meno possibile agli sportelli. Entro certi limiti ci sta, ma anche troppo, perché il cliente che va in banca ha mille problemi e mille domande da porre, da quelle più semplici a quelle più complesse e secondo me il contatto diretto ha ancora un'importanza nella

vita sociale, nella vita personale di ciascuno e delle famiglie, perché dietro i propri risparmi c'è una concezione e uno stile di vita. Cercare di eliminare le attività di sportello a me pare sbagliato e che non sia un costo enorme, poiché ci sono delle banche che oggi allo sportello hanno una o due persone rispetto a otto o dieci persone che fanno le operazioni di retrosportello. Questo mi pare sperequato. Inoltre — vado anch'io fuori tema, ma magari ne parliamo la prossima volta —, gli sportelli si chiudono. È vero che ci sono stati gli anni in cui si aprivano con troppa facilità e uno sportello è un investimento di centinaia di migliaia di euro, però chiudendone troppi poi scattano le proteste politiche che finiscono in nulla ed è una scelta di andare verso un mondo anonimo che a parole funziona tutto ed è tutto perfetto, ma nella realtà non c'è il servizio minimale proprio per quei clienti che vogliono andare o che devono andare per certi tipi di operazione.

Chiedo ad ABI che, pur tenendo conto di tutti i fattori, sia rivista la politica di chiudere gli sportelli per fare quadrare i conti economici delle banche e che sia rivista la politica dei tassi in uno sviluppo diverso, perché il rovescio della medaglia è che passiamo da tassi zero, andiamo in inflazione e andremo ai tassi degli anni 80? Credo di no, perché Visco ha detto il 31 maggio che non deve andare così, ma sono osservazioni fatte secondo buon senso.

Io faccio qualche altra mansione, faccio anche il sindaco di un piccolo paese dove sono stato dieci anni dipendente della banca locale, quindi conosco questi aspetti e non vi dico di più, poiché ho visto delle persone che sono morte con il magone di avere investito i loro 100 mila euro in prodotti finanziari che erano stati suggeriti loro già in età avanzata e di averne soltanto 90. Sapete queste cose più di me, mi sono permesso di sottolinearle neanche per avere risposta, ma per conoscenza e per un commento, qualora riteniate e qualora ci sia tempo. Grazie.

PRESIDENTE. Grazie a lei. La parola al collega Marino. Prego.

MAURO MARIA MARINO. Grazie, presidente. Complimenti a entrambi i relatori, perché sono stati due interventi ricchi e la relazione è assolutamente esaustiva. Parto dalla considerazione finale. Nelle conclusioni voi dite giustamente che se vi è necessità di un intervento legislativo, questo deve avvenire a livello europeo perché altrimenti questo potrebbe incidere sul terreno competitivo interno, visto che comunque noi ragioniamo nei termini di unione bancaria.

Volevo chiedere: è stata condotta, che a voi risulti, un'indagine comparativa sugli effetti della MIFID 2 a livello europeo nel recepimento delle singole legislazioni e sulla sua effettività? Ritenete che con MIFID 2 sia stato fatto un salto di qualità significativo, almeno quello che ci si aspettava, nell'evoluzione del difficile quadro bancario che aveva caratterizzato gli anni che vanno dal 2007 alla MIFID 2 del 2016? Sto andando a memoria, ma devo dire che abbiamo avuto forti indirizzi da parte della Banca d'Italia nel 2019, anche frutto del lavoro che era stato fatto precedentemente nell'altra Commissione d'inchiesta, dove erano emersi alcuni elementi di criticità che avevano rappresentato uno stimolo importante.

Passo alla terza e ultima cosa. Quando si parla di profilatura della clientela che è un elemento essenziale, avete per caso ipotizzato dei controlli *random* sulla capacità di profilazione dei singoli soggetti? Questa era una delle criticità che era emersa precedentemente, soprattutto nella capacità di interlocuzione che c'è tra il profilatore e il soggetto passivo.

Ho trovato la parte finale della vostra relazione ottima e la più significativa in prospettiva, dove evidenziate gli sforzi che vengono fatti in funzione dell'educazione finanziaria, perché immagino che sia convinzione comune che solo un'interlocuzione con una persona preparata permetta anche all'operatore non solo di agire in trasparenza, ma di avere un maggiore ritorno. Devo dire che avete avuto una capacità di visione olistica affrontando tutti i vari aspetti. Mi permetto di evidenziare queste che sono più delle curiosità, ma

penso che rientrino un po' in un ambito come quello in cui ci confrontiamo. Grazie.

PRESIDENTE. Grazie a lei. Collega Laus, prego.

MAURO ANTONIO DONATO LAUS. Grazie, presidente. Anch'io ringrazio per le relazioni dettagliate. Domande in modo particolari da fare non ne ho, ma è una semplice curiosità con una piccola colorazione politica. Magari non ne sono a conoscenza io, ma nel nostro Paese, nel nostro sistema bancario c'è una amministratrice delegata o presidente donna? Non mi risulta. Se mi sbaglio o non mi sbaglio, a seconda del caso, se non c'è, dobbiamo pensare che non ci sia in Italia una competenza consona per ricoprire quel ruolo, perché se non è così, ci viene qualche... È una semplice curiosità.

PRESIDENTE. Collega Buratti, prego.

UMBERTO BURATTI. Grazie, presidente. Anch'io ringrazio per la relazione molto chiara. Su quello che diceva prima il collega De Bertoldi sarebbe bello tornare alla stretta di mano, si farebbe prima, però poi sappiamo che in realtà...

ANDREA DE BERTOLDI. Una via di mezzo.

UMBERTO BURATTI. Una via di mezzo, ma certamente questo è un dato di fatto. La relazione illustra in maniera chiara tutto quello che è l'aspetto fisiologico dei rapporti. Nelle nostre audizioni noi abbiamo avuto modo di ascoltare anche da parte dei rappresentanti, dei dipendenti e delle organizzazioni sindacali che sul questionario che è previsto dalla MIFID i dipendenti delle banche sono addirittura talvolta obbligati a suggerire delle risposte. Ce lo hanno detto in audizione. Ricordo affermazioni anche gravi, però loro puntavano il dito sui responsabili commerciali dei gruppi bancari che forse davano delle direttive e per questo vi era la necessità di ripensare profondamente la politica commerciale dei gruppi bancari. Concludo di-

cendo che ricordo che hanno evidenziato anche i contenziosi in essere, che sono molti. Visto il vostro ruolo, qual è il suggerimento che eventualmente la vostra associazione ci può fornire per far sì che le cose che ci sono state rappresentate, soprattutto dalle organizzazioni sindacali, non accadano più e su cui in qualche maniera noi possiamo intervenire magari con un dialogo serrato con la vostra associazione. Grazie.

PRESIDENTE. Non ho altri interventi. Obiettivamente sembrerebbe una realtà su due livelli e due dimensioni completamente diverse: un sistema di regole ben corpose che prevede passaggi di trasparenza, di informazione chiara e quant'altro e poi alla fine all'atto pratico questa dimensione sembra una cometa irraggiungibile. Dall'analisi che abbiamo fatto — il collega Buratti ha colto un punto — sembrano ancora due mondi diversi tra i sindacati e la vostra esposizione. Come si può conciliare tutto questo? Quali sono i punti in cui una normativa, seppure così corposa, non riesce all'atto pratico a garantire la chiarezza e ancora rimaniamo così, nonostante una normativa che abbia attenzione per questi principi? Qual è il punto? Sono le banche che interpretano in un certo modo questo tipo di normativa, largheggiando nelle maglie della stessa oppure è la stessa normativa che andrebbe resa un po' più stringente su certi parametri? Prego, a voi la parola.

GIOVANNI SABATINI, *Direttore Generale di ABI*, Grazie, presidente. Grazie, onorevoli commissari, per le vostre pertinentissime domande e commenti. Cercherei di andare in ordine e magari qualche risposta risponde a più di un quesito. Uno dei temi è quello della semplificazione. Sicuramente noi per primi riconosciamo che c'è una complessità della documentazione che viene consegnata e qui le risposte possono andare in due direzioni. Da un lato vi è effettivamente uno sforzo di semplificazione e su questo noi da tempo abbiamo un tavolo con le associazioni dei consumatori che abbiamo definito « tavolo della traspa-

renza semplice », dove, fermo restando il dettato normativo che non è modificabile, stiamo cercando prodotto per prodotto...

ANDREA DE BERTOLDI. Normativo nazionale ?

PRESIDENTE. Esatto, questo è il punto.

GIOVANNI SABATINI, *Direttore Generale di ABI*, Questa è una materia, come dicevo, di massima armonizzazione. A livello europeo già c'è un elevatissimo dettaglio nelle prescrizioni che vengono richieste e che poi le autorità nazionali traducono nella legislazione, quindi parliamo di TUB e TUF, e poi nei regolamenti, nei regolamento intermediario e nella circolare 285 ricordata dal dottor Poloni. Qui il tema del cosiddetto « *gold plating* », cioè dell'aggiunta di ulteriori misure nazionali, è per certi versi limitato dall'estremo dettaglio del quadro normativo europeo. Tuttavia, sicuramente ci sono dei margini ed è proprio l'obiettivo che noi abbiamo con questi tavoli con i consumatori, per singolo prodotto. Anche parlando di un altro tema non oggetto di questa discussione, ovvero la complessità dei prospetti, anche lì oggi un prospetto è un documento di quasi mille pagine ed è più un trattato di finanza per un PhD piuttosto che un documento informativo.

Quindi ci sono sicuramente dei margini di semplificazione ed è quello che stiamo cercando di fare nel confronto con le associazioni dei consumatori, ma anche nel confronto con le autorità di vigilanza. Ogni volta che raggiungiamo un punto di incontro con le associazioni dei consumatori, cerchiamo di rappresentare queste esigenze nei confronti delle autorità, e lo abbiamo fatto su prodotti semplici a cominciare dai fogli informativi sui conti correnti e anche poi su prodotti più complessi.

L'altro tema è quello dell'educazione finanziaria. Ci sono degli elementi che purtroppo non possono essere semplificati oltre certi punti, ma diventa fondamentale una minima conoscenza da parte del risparmiatore, dell'investitore, del consuma-

tore del prodotto, ma anche delle sue esigenze.

Un tema che è stato sollevato è il questionario di profilatura, che è un elemento molto importante, perché la capacità di poter rappresentare quali sono gli obiettivi di investimento, la durata dell'investimento... Certe volte non si comprende che determinati prodotti non sono compatibili magari con l'esigenza di dovere sostenere le spese per l'acquisto di un immobile per un figlio che è magari dopo un anno. Purtroppo, invece, un prodotto di investimento ha orizzonti temporali più lunghi, a meno che non sia un prodotto di liquidità. Ecco, l'educazione finanziaria, quindi l'impegno sia dell'associazione attraverso la FEDUF, ma anche delle singole iniziative delle banche, mirano anche a riconciliare la complessità ineliminabile del mondo degli investimenti, ma anche con quelle conoscenze di base che sono necessarie per gestire questa complessità.

Oggi poi il tema dell'educazione finanziaria si coniuga anche con il tema dell'educazione digitale, perché quanto più, non solo dal punto di vista del settore bancario, ma oggi anche da nuovi soggetti non sottoposti alla regolamentazione si comincia a offrire prodotti e servizi creditizi con l'utilizzo di strumenti come *smartphone* e iPad, l'educazione finanziaria va coniugata anche con l'educazione digitale.

Anche sul tema della sicurezza, della *cybersecurity*, che in questo periodo è diventato critico, abbiamo fatto moltissime campagne per aiutare i nostri clienti a utilizzare al meglio e nella maniera più sicura gli strumenti di contatto remoto con la propria banca. Abbiamo fatto anche una piccola serie, « I navigati », per spiegare l'utilizzo sicuro degli strumenti informatici e del *web* nel rapporto con la banca.

Però sicuramente c'è l'impegno alla semplificazione, impegno che portiamo anche attraverso la Federazione bancaria europea nelle sedi europee, perché comunque uno sforzo di semplificazione può essere fatto anche a livello europeo. Mi ricollego un attimo nelle mie considera-

zioni anche a quello che diceva il senatore Marino, ovvero se la MIFID 2 ha portato dei miglioramenti.

Qui cito un'esperienza personale. Io ho gestito nella mia precedente vita professionale, come capo della divisione intermediari, la MIFID 1 quando ancora non erano chiariti molti aspetti che la MIFID 2 ha sicuramente migliorato. Sicuramente la MIFID 2 ha aumentato i livelli di protezione della clientela, tuttavia ha anche aumentato i livelli di complessità. Da questo punto di vista un tema è anche quello di trovare rispetto agli atti normativi europei il giusto bilanciamento tra costi e benefici. La normativa europea — qui entro in un altro ambito, ma non riesco a trattenermi — ha un po' abbandonato il principio originario, dove nelle direttive e nei regolamenti dovevano essere definiti i principi generali della regolamentazione e poi questi dovevano trovare una declinazione nei livelli di regolamentazione secondaria e quindi nei regolamenti. Oggi abbiamo delle direttive che sono estremamente dettagliate ed estremamente complesse e questo livello di complessità non si sposa con il livello di semplificazione.

Sul tema del gioco pubblico siamo stati invitati dalla presidente e abbiamo fatto un'audizione su questo tema che sentiamo sicuramente rilevante. Qui ci sono due profili. Da un lato il settore del gioco è individuato dal quadro normativo europeo come uno dei settori a elevato rischio di riciclaggio e quindi viene richiesta la cosiddetta « verifica rafforzata » in sede di apertura di un rapporto e di continuità del rapporto con il cliente. Questo evidenzia degli elementi di complessità. Avevamo avviato anche un'interlocuzione in particolare con l'Autorità competente per la vigilanza sul settore del gioco, quindi anche con l'Agenzia dei monopoli e delle dogane proprio per cercare di ragionare su quali potessero essere delle soluzioni, che necessariamente sono normative e non solo normative nazionali. L'obiettivo dovrebbe essere quello di individuare magari uno strumento, un conto corrente semplificato con una limitata operatività a cui

poi possa corrispondere una minore complessità degli adempimenti in materia di antiriciclaggio e antifinanziamento del terrorismo, però questo è un elemento che deve trovare una collocazione in una disciplina delle Autorità e anche una sua compatibilità con il quadro normativo europeo. Da questo punto di vista il nostro contributo in termini di operatività è ampio e la disponibilità a ragionare su queste soluzioni c'è, ma abbiamo bisogno di un quadro normativo all'interno del quale poi eventualmente dare attuazione a questi strumenti.

ANDREA DE BERTOLDI. E non solo per il gioco.

GIOVANNI SABATINI, *Direttore Generale di ABI*. Sicuramente. Proseguo. L'onorevole Perosino di nuovo tornava sul tema della semplificazione, della complessità dei contratti, ma anche della complessità del *reporting*, della rendicontazione periodica soprattutto per quello che riguarda oneri e costi. C'è lo sforzo di far sì — è previsto dalla normativa — che queste informazioni siano il più possibile standardizzate, che consentano proprio una facile individuazione delle diverse voci di costo e degli oneri, identificando anche quali sono le voci di possibili retrocessioni da parte del produttore dello strumento finanziario al distributore. Anche qui però, la lettura di questi documenti richiede un minimo di capacità di interpretazione a maggior ragione, come lei evidenziava, in un contesto di tassi di interesse negativi. Quando studiavo all'università, nessuno avrebbe mai immaginato una serie di formule di matematica finanziaria con i tassi di interesse negativi quasi perdono significato. Ovviamente diventa molto più complesso per un risparmiatore riuscire a capire qual è effettivamente il rendimento del suo investimento. Siamo in una fase di normalizzazione, dove le autorità monetarie devono trovare questo complesso equilibrio tra il percorso di normalizzazione e i rischi di frammentazione del mercato finanziario, ma speriamo che da questo punto di vista ci sia un migliora-

mento, come è stato pubblicamente indicato da varie autorità europee.

In questo contesto, il rapporto di tipo consulenziale tra i dipendenti della banca e il cliente diventa importante. Qui veniamo al tema degli sportelli. Cambia la funzione della presenza sul territorio, nel senso che lo sportello è sempre meno uno strumento di esecuzione di operazioni dispositive, incassi e pagamenti, il deposito o il cambio di un assegno, ma invece acquista una funzione diversa di consulenza, soprattutto alle imprese. Anche lo sportello si trasforma e stiamo osservando che molte banche, anche quelle che non avevano sportelli, aprono i cosiddetti « negozi finanziari », dove effettivamente non vengono svolte quelle operazioni banali di incasso e pagamento, ma viene offerto un servizio di consulenza a 360 gradi anche in funzione del modello di *business* scelto dalla banca. Su questo magari il dottor Poloni, essendo operativo molto più di me, può anche integrare quanto io ho detto.

Senatore Marino, sul tema dell'efficacia della MIFID 2, credo di avere dato una risposta, anche se confesso che non sono a conoscenza che ci siano studi specifici che abbiano fatto questa analisi, anche se colgo qui la sollecitazione, perché credo che in questo momento di grandi cambiamenti, dove cambia la natura dei rischi e cambia la modalità con cui i rischi si manifestano, forse sarebbe opportuna una valutazione complessiva del quadro regolamentare del settore bancario e del settore finanziario per andare a individuare in questo nuovo contesto che cosa manca, quali sono le duplicazioni, se possono esserci delle semplificazioni, soprattutto avendo anche contezza che alle volte un mancato coordinamento tra differenti parti della normativa può anche avere degli effetti controproducenti non desiderati.

Oggi osserviamo sicuramente il tema dell'aumento dei depositi sui conti correnti e tutti indicano l'importanza di come questa ricchezza debba essere convogliata verso investimenti produttivi, ma allora occorre vedere, senza perdere di vista il

quadro di regole a protezione dell'investitore, che cosa può essere fatto per incentivare questo afflusso di risorse verso l'apparato produttivo, anche verso le piccole e medie imprese.

Sul tema della profilatura credo che la funzione di *compliance* all'interno di ogni banca periodicamente intervenga e, a prescindere dalle ispezioni che vengono fatte dalle Autorità di vigilanza, vada a fare proprio queste verifiche, cioè se effettivamente nelle filiali la profilatura sia svolta esattamente secondo il dettato normativo e secondo le procedure definite dalla banca. È un elemento particolarmente importante.

Sulla domanda se c'è una presidente e un'amministratrice delegata, sì, non sono molte, ma c'è la dottoressa Goitini che è l'amministratrice delegata di BNL, la presidente Mazzarella di Banca Bper e anche la presidente Grieco di MPS.

Sul tema della semplificazione e anche sul tema sollevato dalla Presidente, c'è un quadro normativo estremamente dettagliato ed estremamente attento alla tutela dell'investitore e poi possono esserci dei comportamenti non conformi. Noi come Associazione non svolgiamo ruoli di vigilanza, non abbiamo flussi informativi di vigilanza da autorità europee o da autorità nazionali, né questo ci sarebbe consentito dal quadro normativo o dal nostro statuto. Quello che noi facciamo è una continua e pressante informativa ai nostri associati sulle regole, sulle modifiche delle regole e sul rispetto delle regole.

A proposito dell'accordo sulle politiche commerciali, il presidente Patuelli ha più volte sottolineato l'importanza di questo accordo e l'importanza che questo accordo trovi applicazione da parte di tutti gli associati, ma ovviamente questa è la funzione di una associazione di categoria. Come dicevo, la nostra è una associazione di cultura delle regole che promuove comportamenti corretti, possiamo dare sempre il nostro contributo anche nella logica di individuare ulteriori strumenti per rafforzare il quadro di tutele a favore degli investitori, ma anche delle persone che lavorano in banca. Da questo punto di

vista fondamentale è sempre l'azione dell'Autorità di vigilanza, l'attività di ispezione, sia documentale, sia in presenza, e l'eventuale apparato sanzionatorio.

**PRESIDENTE.** I senatori devono andare via, poiché c'è il Presidente del Consiglio in Aula, però noi possiamo continuare ancora, se volete. Mi sembra che alle domande sia stata data risposta. Prego dottor Poloni.

**SALVATORE POLONI, Presidente del Comitato per gli Affari sindacali e del lavoro di ABI.** Come elemento positivo a proposito delle donne, solo recentemente, leggendo i piani industriali dei gruppi bancari, si osserva che ci sono specifici dichiarati obiettivi alla comunità finanziaria di aumentare la presenza femminile nei ruoli manageriali. C'è anche la Carta delle donne che è stata sottoscritta e che è stata recepita da tutte le banche, impegna anche proprio nei confronti del mercato. Non vorrei dilungarmi su altri aspetti, ma nelle tematiche ESG, nella «S» di «social» evidentemente sono molto presenti anche i temi di *gender, inclusion* eccetera. Forse ci porterebbe un po' lontano.

Un punto importante che era stato sollevato dall'onorevole Buratti prima è quello che hanno sollevato le organizzazioni sindacali, la cui delicatezza evidentemente a noi non sfugge, perché non vi è dubbio che per far funzionare un accordo così delicato e importante, che si cala in un sistema di regole articolato e complesso, richiede un impegno costante. Devo dire che la Commissione centrale ha cominciato a riunirsi anche con più regolarità e credo che questo aiuterà a trovare il passo per esaminare e per fare scendere un certo tipo di cultura. Certamente su alcuni aspetti e su alcuni indirizzi commerciali bisogna stare molto attenti e quando prima accennavo al tema della comunicazione, anche questo è un tema molto importante, perché spesso c'è modo e modo di dire le cose che possono essere recepite in un modo o nell'altro e bisogna averlo presente.

La presidente prima citava il tema delle regole, se c'è un problema di inter-

pretazione o se c'è un problema di regole. Certamente le regole sono tante, sono articolate, sono complesse e si aggiornano continuamente. Devo dire che gli indirizzi interpretativi anche con tutto il lavoro a supporto che viene fatto dall'Associazione e dai gruppi di lavoro che sulle varie tematiche vengono portati avanti, a volte richiedono sia in termini di informazione, di documentazione e di attività nei confronti della clientela anche un appesantimento della relazione. Mi rendo conto che a volte è difficile, però bisogna rispettare certi aspetti.

Per quello che riguarda l'aspetto ambientale che è stato citato prima, credo che da questo punto di vista la digitalizzazione ci stia dando una mano, perché molte cose si stanno dematerializzando. Ovviamente nell'ambito dei *dossier* di ogni singolo cliente viene archiviato tutto, ma oggi, avendo la possibilità di dematerializzare la carta, l'archiviazione è diventata anche più semplice e non richiede più il disboscamento che forse un po' di tempo fa era necessario. Dall'altra parte la sostenibilità e il concetto di sostenibilità lo dobbiamo a un signore che 300 anni fa si occupava di silvicoltura in Germania e quando venivano disboscate le foreste perché c'era bisogno di legno da ardere, soprattutto per rinforzare le miniere, Hans Carl von Carlowitz si pose proprio il problema della sostenibilità, dicendo: «Se noi andiamo avanti a tagliare li alberi con questa velocità le prossime generazioni non avranno più alberi da tagliare» e quindi cominciò tutto uno studio per capire quali ricrescevano. Secondo me questa è un'immagine che ci deve aiutare quando ragioniamo in termini di sostenibilità. C'entra poco con l'argomento di oggi, ma credo che sia importante per il nostro Paese anche in tema di sostenibilità demografica, che è un tema che dovrebbe essere indirizzato con grande attenzione e qualche volta anche con un po' di preoccupazione.

**PRESIDENTE.** Vorrei aggiungere una piccola notazione. Sento spesso parlare di questo tema di educazione finanziaria. Innanzitutto urge un approfondimento, per-

ché che cosa si intende per educazione finanziaria? Vengo da una famiglia di medici, ma un medico non può attribuire al paziente un errore nell'operazione perché dice: «Tu non avevi capito bene quello che avevi oppure come ti avevo spiegato la diagnosi». Bisogna stare attenti al confine, poiché un conto è genericamente avere un'idea di cosa è un'azione o un'obbligazione, ma non si può richiedere anche a uno scienziato — non parlo di una persona che ha la quinta elementare — magari a uno che si occupa di ingegneria chimica, di capire tutto quello che sta firmando a uno sportello, altrimenti non starebbe in piedi un presupposto fondamentale per far sì che il risparmiatore investa, che è il presupposto della fiducia. Se io devo essere educato finanziariamente fino all'ultima virgola, non mi devo fidare, ma delle due l'una: o il discorso degli investimenti si deve fondare anche sul rapporto di fiducia oppure se io devo sapere tutto quello che avviene allo sportello ancora meglio del funzionario che me lo somministra, a quel punto si interrompe questo rapporto di fiducia io torno a casa, studio tutto, chiamo un consulente e lì veramente la banca diventa un punto operativo che può essere sostituito da un terminale. Bisogna un attimo capire cosa si intende riguardo a questo.

Anche perché oltre al fatto di capire che tipo di prodotto tu stai acquistando, c'è anche un altro tema, ovvero quello della frequenza delle operazioni. A volte nella compravendita tu compri un prodotto finanziario, poi te lo fanno rivendere e te lo fanno riacquistare. Questa giostra moltiplica delle commissioni, ma dall'altra parte il capitale di base del risparmiatore tende a erodersi. Quindi non è soltanto sapere cosa io vado a comprare, ma anche la frequenza dell'acquisto e l'orizzonte temporale. Ci sono tutta una serie di artifici che possono essere messi in campo e che in qualche maniera prescindono anche dalla scientifica preparazione del risparmiatore. Condivido comunque che un tema c'è, questo lo voglio sottolineare ed evidenziare. C'è

sicuramente un tema, però secondo me a questo punto, già che c'è, il concetto va affinato in modo tale che si delinea bene dov'è la responsabilità dell'uno e dov'è la responsabilità dell'altro. C'è un mondo che magari adesso dovrebbe essere un po' esplorato.

Un altro punto è che anche attraverso il nostro sistema di segnalazioni, intercettiamo alcuni casi di imprenditori che sono rimasti coinvolti in alcuni procedimenti giudiziari che però sono stati gettati dietro le spalle, quindi sono archiviati ed è storia chiusa — stiamo parlando di persone oneste e questa è la premessa di base —, ma il loro nome a volte resta in una memoria di banche dati private. Si può fare qualcosa affinché, anche per il funzionamento corretto dello stesso sistema bancario, queste procedure siano più fedeli alla realtà in modo tale che anche questi capitali vengano sbloccati più facilmente e che questa clientela possa continuare a far circolare denaro in maniera più libera, dal momento che viene a mancare la premessa di base? La parola al collega Lannutti.

ELIO LANNUTTI. Grazie, presidente. Mi scuso con il dottor Sabatini per il ritardo che è dovuto a concomitanti convocazioni di altre Commissioni, poiché io sono uno che cerca di partecipare a tutte le Commissioni. Ho letto il contributo che è stato fornito a questa Commissione. Molto brevemente parto dall'ultima domanda della presidente Ruocco sull'educazione finanziaria. Su questo tema dipende da chi fa l'educazione finanziaria, perché se l'educazione finanziaria viene fatta dagli stessi che hanno consigliato prodotti spesso non conformi e che hanno interessi non a fornire un quadro completo, ma a piazzare quei prodotti, come ci è stato riferito anche nelle precedenti audizioni che noi abbiamo avuto con le organizzazioni sindacali dei bancari, Sileoni, la FABI, con pressioni commerciali per vendere prodotti che spesso sono qualche volta anche truffaldini.

Dottor Sabatini, noi ci conosciamo da tanto tempo, la cultura delle regole e i comportamenti corretti sono un grande

valore, ma non voglio tralasciare il triste episodio di « Patti chiari », quel portale dell'ABI dove si invitava a fare degli investimenti in prodotti pericolosi, mentre sconsigliava i titoli di Stato, i BTP (buoni poliennali del Tesoro). Su questo io ritengo che bisogna fare ancora molta strada e che bisogna fare educazione finanziaria nelle scuole. Devono fare come l'educazione civica, non possono essere gli stessi banchieri o gli stessi delle Autorità vigilanti a farla. Dico spesso in questa Commissione che Monte dei Paschi di Siena ha un buco di 65,7 miliardi di euro dal 2006, poi qualcuno, come il Ministro Franco, dice che non è risparmio pubblico, ma c'è anche l'articolo della Costituzione che tutela il risparmio.

C'è molta strada da fare, l'educazione finanziaria non bisogna appaltarla, perché è come dire: « Vabbè, avete subito una truffa, un raggio ». Addirittura il governatore della Banca d'Italia affermò che è colpa dei risparmiatori: « Tu sei truffato, tu sei scippato, perché non hai la licenza di porto d'armi ». Queste cosa non funzionano.

Dottor Sabatini, la ringrazio, con molto rispetto, ma bisogna fare ancora molta strada nella tutela dei diritti. Colgo con molto interesse questa sua frase « la cultura delle regole e dei comportamenti corretti ». Voi come ABI potete fare molto. Grazie

PRESIDENTE. Collega Zanichelli, prego.

DAVIDE ZANICHELLI. Arrivo brevemente su un tema che tocca alcune cose, anche se non è proprio *in scope* rispetto all'audizione, però il risparmio privato è stato un tema toccato in diversi interventi. Sappiamo che può essere un fattore importantissimo e lo sarebbe stato sempre, ma adesso ancora di più poter rilanciare il Paese dal punto di vista economico, perché per certi aspetti è il nostro petrolio. Le chiedo un suggerimento, il principale e il più importante di cui possono beneficiare i risparmiatori italiani in maniera più efficace e in maniera più conveniente, in modo da risolvere questa que-

stione che adesso diventa anche un problema, con un'inflazione che può erodere per diverse decine di miliardi di euro l'anno il valore di questo risparmio privato. Chiedo un suggerimento che voi fate, nei confronti della politica, per far sì che questo risparmio privato possa essere messo a frutto, a beneficio degli italiani e del sistema Paese.

PRESIDENTE. Non ci sono altri interventi. La parola al dottor Sabatini.

GIOVANNI SABATINI, *Direttore Generale di ABI*. Grazie, presidente. Andando per ordine, sul tema dell'educazione finanziaria, rispondo anche all'onorevole Lannutti che saluto e con cui è sempre utile confrontarsi come abbiamo fatto nel tempo, anzi lo ringrazio anche delle considerazioni che ha fatto sul tema della cultura delle regole e dell'eticità dei comportamenti che personalmente, il presidente Patuelli e l'Associazione considerano fondanti della nostra azione. Sicuramente è importante l'educazione finanziaria e, come lei diceva, presidente, anche distinguere dov'è il confine dell'educazione finanziaria, non deve essere una scusa per spostare le responsabilità.

Anche io vengo da una famiglia di medici, quindi mi permetto di ricollegarmi al suo esempio. Sicuramente il paziente non deve conoscere i principi chimici delle medicine che il medico può prescrivergli, però è anche importante nella fase dell'anamnesi, che io in qualche modo mi permetto di assimilare al tema della profilatura, che aiuti il medico a capire qual è il problema di cui soffre, la storia familiare. È sicuramente importante trovare quelle basi di conoscenza che consentano al cliente di utilizzare al meglio i servizi che la banca può offrirgli per quello che riguarda l'investimento dei suoi risparmi, quindi anche semplicemente capire l'importanza della profilatura che non è un adempimento burocratico, ma è la funzione di far capire alla banca qual è l'orizzonte temporale dell'investimento e quant'altro, senza entrare nei dettagli delle complessità che, invece, può avere un esperto di finanza.

Sul tema specifico che lei ha citato sulla permanenza nelle basi dati delle posizioni di clienti tornati *in bonis*, c'è un tema anche di regole, perché le regole richiedono che nonostante il cliente sia tornato *in bonis*, deve rimanere la segnalazione, quello che viene definito il « *cure period* », secondo il quale viene previsto un periodo all'interno del quale rimane la segnalazione. Di nuovo anche questo è un tema che va affrontato sotto il quadro del profilo delle regole.

Torno sul tema dell'educazione finanziaria e su chi deve farla. Noi abbiamo cercato di affidarla a una fondazione, la cui partecipazione è aperta anche ad associazioni di consumatori, perché siamo convinti che l'educazione finanziaria deve essere indipendente, deve essere svolta soltanto nell'interesse del consumatore e del risparmiatore e deve essere assolutamente sterilizzata rispetto a eventuali interessi di parti.

L'ultimo punto è quello sollevato dall'onorevole Zanichelli su come canalizzare il risparmio privato verso impieghi produttivi. Questo è sicuramente un tema importante. Un primo elemento è anche quello di armonizzare l'imposizione fiscale sui rendimenti finanziari al quadro europeo per evitare che vengano scelti prodotti che poi non investono in imprese italiane, incentivare sempre con un quadro fiscale non soltanto l'investimento diretto, perché l'investimento diretto può avere dei profili di non compatibilità con il profilo di ogni singolo risparmiatore, ma anche attraverso i fondi pensione e investitori istituzionali che possono svolgere un ruolo importante, anche migliorando la composizione dei loro portafogli, aumentando la pesatura nei confronti delle imprese italiane. Magari il dottor Poloni può anche integrare meglio di me, per la sua esperienza pratica, quanto io ho osservato.

PRESIDENTE. Prego.

SALVATORE POLONI, *Presidente del Comitato per gli Affari sindacali e del lavoro di ABI*. Mi sembra che sia stato tracciato con precisione. Certamente non sono gli ope-

ratori a fare formazione finanziaria, ma questo è stato detto. Volevo tornare sul tema della fiducia. Noi siamo veramente convinti che la fiducia sia un fatto fondamentale e credo che la durata del rapporto di clientela e spesso il fatto che vada avanti per generazioni sia la dimostrazione di quando e quanto si instauri un rapporto di fiducia. Quando prima facevamo riferimento agli aspetti qualitativi, il fatto della perdita o della non perdita dei clienti è anche una misurazione della capacità di instaurare questo tipo di rapporto, perché è evidente che nessuno può trasformarsi in un esperto di finanza. Riferendomi all'esempio che faceva il dottor Sabatini, certamente c'è un tema: aiutare a capire quali sono le proprie esigenze.

Rispetto alla frequenza delle operazioni noi abbiamo un articolato sistema dei controlli, che si articola su tre livelli: i controlli di primo livello sono quelli che vengono fatti il più vicino al compimento delle operazioni; i controlli di secondo livello sono quelli che fa la *compliance*, la conformità delle norme, che è una verifica sia di normativa, ma anche di condotta che viene portata avanti; il terzo livello è l'*audit*. Quando vengono fatti i controlli, anche la frequenza delle operazioni che vengono proposte ai clienti è un tema che viene controllato. È chiaro che noi dobbiamo lavorare nell'interesse del maggiore numero dei clienti e non, invece, concentrarci su pochi clienti, proprio per evitare questi comportamenti.

Quello che volevo mettere in evidenza è che l'articolato sistema dei controlli che meriterebbe un approfondimento *ad hoc* è tale ed è così analiticamente disciplinato anche nelle disposizioni di vigilanza prudenziale che è un primo sistema di verifica interna che viene portato avanti. È stato citato prima il *whistleblowing*: è stato introdotto questo concetto, questa procedura di tipo anglosassone che fa sì che una casella gestita direttamente dall'*audit*, che, lo ricordo, sfugge alla dipendenza gerarchica dell'amministratore delegato, perché dipende dal Consiglio di amministrazione, quindi non è una struttura governata dall'esecutivo della banca, dove vengono se-

gnalati con riservatezza, tutela, o da esterni o da dipendenti comportamenti non corretti. Anche un cliente che in qualche modo si dovesse sentire destinatario di comportamenti non adeguati ha un punto di segnalazione, di approfondimento e di risposta. Sono tutti argomenti molto articolati, ma tutti molto intrecciati proprio per garantire il corretto funzionamento dell'intero impianto.

**PRESIDENTE.** Grazie. Ringrazio il dottor Giovanni Sabatini ed il dottor Poloni e dichiaro conclusa l'audizione.

**La seduta termina alle 15.15.**

*Licenziato per la stampa  
il 12 ottobre 2022*

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO



\*18STC0198660\*