



Banche & clienti

**Al via l'Arbitro
del Parlamento
Ecco tutti i dettagli
su come utilizzarlo**

Pagina 6

Banche. Segnalazioni dei clienti, al via l'arbitro del Parlamento

Parte a fine mese
la piattaforma voluta
da Commissione
di vigilanza e Gdf

Vitaliano D'Angerio

Una piattaforma informatica a cui, imprese e famiglie, potranno inviare segnalazioni sulle criticità nei rapporti con banche e intermediari finanziari in relazione a moratorie, finanziamenti e crediti deteriorati. Va a regime, a fine settembre, il protocollo siglato dalla Commissione parlamentare di vigilanza delle banche con la Guardia di Finanza: di fatto, nasce un nuovo arbitro, sulla scia dell'Abf di Bankitalia, che attraverso un'attività di *moral suasion* punterà a una conciliazione tra le parti.

Le competenze

Nelle pagine del protocollo commissione-Gdf, allegato agli atti parlamentari del primo luglio, sono descritte le nuove competenze dell'organismo presieduto da Carla Ruocco.

Nell'articolo 1, al comma 2, viene sottolineato che l'Ufficio di presidenza delibera le iniziative «conseguenti a segnalazioni di particolare rilevanza, disponendo, in particolare, ove ritenuto opportuno o necessario, lo svolgimento di ulteriori approfondimenti o attività istruttorie in relazione a specifiche segnalazioni o gruppi di segnalazioni, lo svolgimento di audizioni, l'inoltro di richieste di chiarimenti e relazioni scritte, nonché altre richieste documentali». Nell'allegato (cosiddetto «disciplinare»), a proposito della trattazione delle segnalazioni rilevanti, si ribadisce che vengono

inviati all'intermediario «al fine di favorire, in un'ottica di leale collaborazione, la prevenzione ovvero la rapida definizione della controversia, contribuire alla corretta applicazione delle norme vigenti in materia ovvero al superamento di criticità, eventuali inadempienze e difficoltà operative».

I termini per la risposta

Siamo certamente nell'ambito della *moral suasion* che punta alla definizione finale e conciliativa della controversia. Viene anche messa a punto una procedura con i relativi termini per la risposta da parte dell'intermediario: 30 giorni lavorativi.

Nel documento si precisa che «trattandosi di attività svolta in ottica conciliativa e di collaborazione, il termine non è perentorio, né l'intermediario ha l'obbligo di riscontrare la richiesta».

Tutto qui? No. Viene infatti specificato che la presidenza della Commissione «daddove ne ravvisi la necessità ovvero l'opportunità, trasmette alle competenti autorità di vigilanza la corrispondenza ricevuta dal segnalante e dall'intermediario, chiedendo alle stesse un riscontro, corredato da osservazioni».

Come minimo, quindi, il fascicolo finisce sulle scrivanie dei funzionari di Bankitalia.

Le Fiamme gialle

I militari della Guardia di finanza che saranno distaccati presso la Commissione di vigilanza, avranno soprattutto un ruolo di istruttoria formale delle segnalazioni rilevanti. All'articolo 3 del protocollo, viene specificato però - e il passaggio è di particolare importanza - che il personale delle Fiamme gialle «potrà essere autorizzato dalla Commissione a comunicare, al Comando tutela eco-

nomia e finanza della Gdf, fatti o atti di potenziale rilievo per le relative attività istituzionali».

Investimenti e dati personali

Vi sono due ultimi elementi di novità da evidenziare. Innanzitutto il protocollo è stato necessario anche per regolare la raccolta dei dati personali dei segnalanti nel rispetto della normativa europea sulla privacy (Gdpr): verranno considerate soltanto le segnalazioni non anonime inviate attraverso il canale web previsto, attivato a fine mese (vedi scheda a fianco). La seconda novità, secondo fonti vicine alla Commissione, è relativa al possibile allargamento del protocollo anche ai servizi di investimento.

v.dangerio@ilsole24ore.com

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Mal di budget.
Abi: banche
attente a regole
e a fiducia
dei clienti
La risposta arriva
dopo la denuncia
Fabi sulle pressioni
commerciali



Superficie 58 %

IL RIFERIMENTO ALL'ACCORDO NAZIONALE CON I SINDACATI DEL FEBBRAIO 2017

Pressioni commerciali atto secondo. Il sindacato bancario **Fabi**, il più rappresentativo della categoria, ha chiesto con forza l'apertura di un'indagine alla commissione parlamentare di vigilanza sulle banche. Oggetto della richiesta: una nuova ondata di "mal di budget". A sostegno della denuncia vi è un dossier di oltre 300 comunicati delle organizzazioni sindacali territoriali e regionali.

La risposta dell'Abi

Sul nuovo mal di budget sollevato da **Fabi**, l'associazione delle banche italiane (Abi) prende posizione ricordando l'esistenza di un accordo sulle politiche commerciali. «La cultura del rispetto delle regole – sottolinea Salvatore Poloni, presidente del Comitato affari sindacali e del lavoro (Casl) di Abi – e la fiducia nei rapporti con la clientela e con i colleghi, sono al centro dell'attenzione delle banche e sono alla base dell'importante accordo nazionale sulle politiche commerciali condiviso da Abi con le organizzazioni sindacali di settore nel febbraio del 2017 e oggi inserito nel contratto nazionale di lavoro». Poloni aggiunge che «l'accordo si inserisce nel contesto di un quadro regolamentare europeo e nazionale articolato e puntuale sia sui prodotti finanziari sia sui rapporti con la clientela che le banche devono rispettare con massima diligenza. Anche per questo in un mercato altamente competitivo in cui ciascuna impresa ricerca il conseguimento dei propri obiettivi sostenibili, è con il massimo impegno che il settore bancario contribuisce a dare applicazione a quanto previsto nell'accordo stesso che consente di far emergere e affrontare nelle aziende ogni eventuale comportamento difforme dalle regole fin dal suo insorgere».

La commissione nazionale

Nell'accordo del febbraio 2017 era stata prevista una commissione nazionale composta da rappresentanti sindacali e delle banche. Nel Plus24 del 10 luglio

scorso, ci si chiedeva che fine avesse fatto l'organismo: una struttura di seconda istanza, visto che a livello di gruppi bancari esistono commissioni che si occupano di pressioni commerciali. «È urgente che la commissione nazionale si riunisca quanto prima, come sollecitato nel corso dell'ultimo incontro avuto dai segretari generali delle organizzazioni sindacali e Abi con la commissione stessa – ha dichiarato Fulvio Furlan, segretario generale Uilca –. Alla luce dei numerosi episodi negativi che continuano a verificarsi, è importante che l'accordo del 2017 trovi applicazione».

— V.D'A.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

E NUOVE SEGNALAZIONI

1

COSA SEGNALARE

Finanziamenti, moratorie e centrale rischi

Il nuovo sistema di segnalazioni può essere utilizzato per le criticità riscontrate nei rapporti con intermediari bancari e finanziari. Tre le aree interessate al nuovo servizio: 1) finanziamenti, 2) moratorie, 3) segnalazioni relative a centrale rischi (Cr), sistemi privati di informazioni creditizie (Sic), centrale di allarme interbancaria (Cai)

2

ERA COVID

Finanziamenti e moratorie tra le aree più importanti

Rientrano nel nuovo sistema di segnalazioni, i finanziamenti e le moratorie previste in era Covid dal decreto 17 marzo 2020, n.18 convertito (decreto Cura Italia): un esempio è il finanziamento fino a 30 mila euro garantito al 100% dallo Stato. Sul fronte moratorie, da ricordare il congelamento prestiti a revoca, proroga prestiti a scadenza, sospensioni rate/canoni

3

ALTRI FINANZIAMENTI

Si possono segnalare anche le criticità sui mutui

A proposito di finanziamenti possono essere segnalati problemi relativi a rinegoziazione del debito, cessione del quinto, credito ai consumatori, mutuo, apertura di credito bancario, leasing

4

I REQUISITI OGGETTIVI

Cosa devono contenere le segnalazioni

- Riguardare le materie e gli ambiti normativi come individuati dal Protocollo Commissione-Gdf;
- contenere indicazioni circa i danni economico-patrimoniali subiti;
- contenere segnalazioni di comportamenti, situazioni o fatti, ritenuti illegittimi, irregolari o comunque anomali, che coinvolgono intermediari bancari e finanziari ovvero i soggetti di cui all'articolo 115 Tulp.
- riportare fatti concreti, sufficientemente circostanziati e, se del caso, documentati.

5

REQUISITI SOGGETTIVI

Chi può segnalare: non prevista la forma anonima

- Possono essere trasmesse da qualsiasi soggetto (persona fisica o ente);
- non possono essere trasmesse in forma anonima, sottoscritte con nomi di fantasia o allegando documenti scaduti, non veritieri ovvero artefatti

6

SOLO CANALE WEB

Come si deve inviare la segnalazione

La segnalazione è trasmessa utilizzando il canale web dedicato (www.podio.com). Eventuali segnalazioni trasmesse con modalità diverse (e-mail, contatto telefonico, Pec, Fax, ecc.) saranno considerate irricevibili.



Risparmio tradito. Le proteste dei piccoli risparmiatori