

Trattandosi di un problema sempre più grave e pressante, ripubblichiamo il prontuario diffuso poco più di un anno fa dalla Fisac Nazionale.



LE PRESSIONI COMMERCIALI INDEBITE SONO UN MALE PER I CLIENTI, LE BANCHE E I DIPENDENTI

[Scarica il PDF del prontuario](#)

L'ultima frontiera di questo fenomeno sono le pressioni malate, cioè vendere a tutti i costi prodotti finanziari e assicurativi, violando direttive interne ed esterne alla banca. Le pressioni, le vessazioni, gli attacchi servono anche a questo.

CHE COSA NON TI POSSONO CHIEDERE

- Vendere contro gli interessi dei clienti
- Vendere violando leggi e regolamenti
- Vendere forzando o aggirando le procedure della banca
- Vendere usando strumenti autogestiti aggiuntivi

CHE COSA TI POSSONO CHIEDERE

- Vendere i prodotti disponibili
- Vendere garantendo una prestazione attiva e intensa

- Vendere in modo orientato agli obiettivi
- Vendere rispettando i target di collocazione

Se ti fanno una di queste richieste parlane in ufficio con i colleghi e rivolgiti al tuo sindacalista Fisac Cgil

- Tutto ciò che il lavoratore fa in violazione o al di fuori delle regole e delle leggi, anche se autorizzato, anche se è stato chiesto dal capo o dalla direzione, anche se frutto di pressioni, lo espone a contestazioni.
- Non raggiungere il budget non espone a ripercussioni, mentre non rispettare la legge sì.

Ecco alcune operazioni a cui bisogna prestare la massima attenzione

PROFILATURA MIFID

Deve contenere dati veritieri e rispondenti alle caratteristiche del cliente; è vietato inserire dati alterati per collocare prodotti non adeguati al profilo di rischio del cliente.

OFFERTE A DISTANZA

Accettare l'adesione solo di quelle ufficiali della banca. Per le altre, chiedere al cliente di usare la filiale on line o effettuare l'adesione in presenza.

POLIZZE ASSICURATIVE

Attenzione alle norme sulla concorrenza e alla libertà di scelta del cliente. Vietato venderle in modo forzoso abbinandole alla concessione di altri prodotti o servizi finanziari. In caso di polizze obbligatorie (mutuo) specificare sempre che si possono sottoscrivere anche con un'altra compagnia.

PRESTITI PERSONALI

In fase di istruttoria inserire sempre dati precisi e veritieri e non "interpretazioni". Controllare la documentazione e le informazioni (per esempio, accredito dello stipendio, finalità della richiesta, ecc.). Vietate le collaborazioni esterne per portare clienti.

PRIVACY

Tutti i dati (accessi, movimentazioni, consultazioni) sono tracciati e un sistema informatico rileva le operazioni anomale rispetto alle norme del Garante per la privacy.

Questo significa che:

- Sono vietate le "profilature" fai da te delle abitudini di spesa dei clienti, nemmeno se inseriti nel proprio portafoglio.
- Sono vietate le interrogazioni su archivi e banche dati esterni su soggetti privi di richieste di finanziamento in corso.
- Sono vietati i messaggi di movimentazione contanti non conclusi con versamento o prelievo effettivi.

- Sono monitorati, e quindi vanno eventualmente giustificati, gli annulli di versamento o prelievo di minimo importo.

PROCEDURE CONTABILI

Vietato creare scritture contabili per anticipare la disponibilità di liquidità economica.

USO DEI CONTRATTI INTERNET DEI CLIENTI

Vietato fare le operazioni sul proprio terminale usando le chiavi di accesso dei clienti.

Se ricevi pressioni, vessazioni, attacchi, se ti ritrovi in una delle situazioni descritte, puoi:

- dire di no
- parlarne in ufficio
- parlarne con i colleghi
- chiedere aiuto
- chiedere un confronto
- **rivolgerti al sindacalista Fisac Cgil**