

*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**