By: Bernard Goldbach – CC BY 2.0

IL GIOCO CRUDELE DELLE SPINTE AI RISULTATI. Le pressioni commerciali sono diventate da tempo un "gioco" sulla pelle dei colleghi, come gestire la situazione?

I mesi appena trascorsi sono stati contrassegnati dal ritorno ad una strategia commerciale aggressiva, che a cascata ha coinvolto colleghe e colleghi, una strategia commerciale caratterizzata dalla ricerca spasmodica del reddito a breve termine. Si è sempre in emergenza, sempre sotto pressione, per cui occorre arrivare primi altrimenti "il plafond finisce" e per fare ciò si inducono i colleghi a chiamare a raffica i clienti anche prima dell'inizio del collocamento, senza un'adeguata documentazione informativa da consegnare, per accaparrarsi quote a beneficio dei clienti ma anche e soprattutto per riempire la casella della matrice ed evitare lo stress quotidiano di mille telefonate dall'Area.

Ma concretamente di quali comportamenti stiamo parlando?

Anche nella nostra Area Affari si verifica un continuo innalzamento dei risultati nel brevissimo da raggiungere, minacce di convocazione alla presenza del Responsabile di Divisione in mancanza di risultati, ossessiva attenzione alla programmazione e reportistica degli appuntamenti commerciali, plurime telefonate quotidiane sul raggiungimento di budget spesso irraggiungibili, riunioni commerciali a scadenza ravvicinatissima l'una dall'altra con classifiche di Filiali ed assegnazione di obiettivi individuali con tanto di nome e cognome del collega proiettato nelle slides in pubblica visione all'uditorio in una logica di "buono – cattivo" utile solo a mortificare i lavoratori che, magari, si trovano ad operare in contesti meno economicamente brillanti di altri. Notiamo inoltre che le "spinte" si stanno spostando anche più in basso, nel senso che ormai è il diretto superiore che si sente in dovere di "spingere", in un gioco al massacro poco comprensibile nel quale tutti sono perdenti.

E' un problema solo nostro?

Certamente no, quello che cambia sono le modalità più o meno accentuate e sopra le righe. Nei giorni scorsi un articolo del "Sole 24 Ore" lo diceva con chiarezza: è in corso in numerosi Istituti di Credito una recrudescenza di "mal di Budget" e riguarda soprattutto UniCredit, **Banco Popolare** e Popolare di Vicenza. Nel Banco Popolare ultimamente si sono sentite forti reazioni in Area Treviso e in Piemonte (nell'articolo sopra citato si parlava proprio di un volantino della FISAC BP piemontese).

Il Sindacato cerca di contrastare in tutte le sedi il meccanismo perverso delle pressioni, ma quali comportamenti deve tenere l'operatore?

I colleghi e le colleghe delle filiali sono subissati da telefonate da parte dell'Area Affari che esigono di raccogliere le "*manifestazioni di interesse*" da parte della clientela, pur mancando il prospetto informativo del prodotto e la relativa scheda MIFID.

Ricordiamo a tutti che offrire prodotti finanziari senza che sia ancora stato pubblicato il prospetto informativo espone i colleghi a potenziali contestazioni per violazione dell'obbligo di trasparenza e corretta informazione, ai sensi della normativa finanziaria e dei regolamenti CONSOB.

Vi invitiamo pertanto ad astenervi da comportamenti che vi espongono a gravi rischi personali, vi invitiamo alla corretta applicazione della normativa vigente, cosa ben più importante dei moniti dei "soliti noti" desiderosi di accrescere il loro rilievo attraverso il raggiungimento anticipato degli obiettivi della matrice anche mettendo a rischio i colleghi che, in prima persona, gestiscono la relazione con il cliente e che sono direttamente responsabili del rispetto delle norme nell'attività di

collocamento.
Registrazione dell'ordine telefonico
Ricordiamo che la normativa del nostro Istituto "Supporto ai processi di Finanza" in materia di ordini telefonici cita:
Sono oggetto di registrazione telefonica:
 gli ordini inerenti i servizi di investimento in strumenti finanziari prestati nei confronti della clientela ad eccezione di tutte quelle operazioni che richiedono espressamente la sottoscrizione di modulistica

cartacea (ad esempio sottoscrizione iniziale di quote di fondi e SICAV, collocamento di prodotti assicurativi, collocamento GPI-Gestioni Patrimoniali Individuali, collocamento di azioni o obbligazioni, ecc.);
Norme di legge che disciplinano il settore finanziario, in particolare quelle che regolano i rapporti tra gli intermediari e gli investitori.*
– Gli intermediari autorizzati non possono effettuare o consigliare operazioni o prestare il servizio di gestione se non dopo aver fornito all'investitore informazioni adeguate sulla natura,sui rischi e sulle implicazioni della specifica operazione o del servizio, la cui conoscenza sia necessaria per effettuare consapevoli scelte di investimento o disinvestimento.
– Prima della stipula del contratto di gestione e di consulenza in materia di investimenti e dell'inizio della prestazione dei servizi gli intermediari autorizzati devono consegnare agli investitori il documento sui rischi generali degli investimenti in strumenti finanziari.

> ** (dal Regolamento di attuazione del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, concernente la disciplina degli intermediari adottato dalla Consob con delibera n. 11522 del 1° luglio 1998 e successivamente modificato con delibere n. 11745 del 9 dicembre 1998, n. 12409 del 1° marzo 2000, n. 12498 del 20 aprile 2000, n. 13082 del 18 aprile 2001, n. 13710 del 6 agosto 2002 e n. 15961 del 30 maggio 2007)*

Ricordiamo che il non rispetto di tali norme è una evidente violazione dell'obbligo di agire con diligenza e correttezza che espone il collega al rischio di potenziali contestazioni sul piano operativo, con possibili gravi ripercussioni sul rapporto di lavoro.
Chiediamo a tutti i colleghi di segnalarci eventuali situazioni palesemente anomale, in modo da poter intervenire tempestivamente. E' necessario uno stretto raccordo tra Lavoratori e Sindacato, che agisca da deterrente per riportare a condizioni di lavoro accettabili.

2015.03.24 FISAC Genova Pressa Tu che Presso Anche Io