



# PRESSIONI MALATE

## QUANDO LA FINANZA È INSOSTENIBILE

Prontuario per le lavoratrici e i lavoratori

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

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**

