

## PRESSIONI COMMERCIALI: CON CHI CE LA DOBBIAMO PRENDERE?



(DA STAMPARE E TENERE VICINO DURANTE LE VISITE "PASTORALI" IN FILIALE)

Per onestà, la prima risposta da dare è: "NOI STESSI".

Questo perché, purtroppo, non siamo in grado di essere coesi e far fronte comune a coloro che ci "intimano" metodi operativi e commerciali scorretti.

Poi, per giustizia, è legittimo prendersela con i ruoli commerciali, cosiddetti intermedi, che mettendoci del loro, spesso scadendo nel ridicolo si fanno portavoce del volere aziendale del raggiungere risultati di breve periodo con il massimo del guadagno possibile, irrispettosi sia delle norme sia dei colleghi cui si rivolgono.

E' giunto quindi il momento di focalizzare l'attenzione anche su costoro che ne dicono e scrivono di cotte e di crude senza neanche preoccuparsi di salvare la forma nel rispetto di quanto sancito dalla normativa, ivi comprese le circolari aziendali (*che per quel poco che sappiamo sono l'unico canale ufficiale per impartire disposizioni!!! ndr*).

**Riportiamo di seguito alcuni casi esemplificativi di comunicazioni improprie veicolate da diversi ruoli commerciali della banca corredate dalle norme interne e di legge violate.**

### Caso 1)

"Oltre al prodotto driver **UNIT LAWRENCE LIFE (up-front 3,10%)** per cui Vi ricordo **siamo in fase di prevendita** e per cui attendo quotidianamente **ENTRO LE ORE 16.30** comunicazione degli importi prevenduti (**inizio collocamento 12/03/2012**),"

LE PREVENDITE SONO VIETATE DALLA NORMATIVA MIFID CHE A TUTELA DELLE PARTI (BANCA E CLIENTE) PREVEDE CHE L'ATTO DI VENDITA SIA SUCCESSIVO ALLA CONSEGNA DEL PROSPETTO INFORMATIVO (ART.85), IL QUALE RISULTA PRESENTATO IN CONSOB IL 9.3.2012 CON VALIDITA' DAL 12.03.2012 (LA MAIL E' DELL' 1.3.2012).



**Caso 2)**

“Alla luce di ciò, **con decorrenza immediata**, tutti i mutui che andremo a stipulare dovranno **essere accompagnati dalla nostra nuova polizza incendio e scoppio abitazione a premio unico**.

Eventuali deroghe dovranno essere autorizzate dalla scrivente funzione.” ... omissis ... “Da parte nostra, invece, abbiamo la possibilità di beneficiare subito **della retrocessione del 45% del premio versato** (si tratta, di fatto, di un up front molto interessante per la rete).”

QUESTA MAIL CONTRAVVIENE LE DISPOSIZIONI DISPOSTE DALLA CIRCOLARE 2012-C-53 CHE ILLUSTRÀ LE NOVITÀ DEL REGOLAMENTO ISVAP CHE RECITA:

“La sottoscrizione di tutte le polizze rimane **facoltativa**, come indicato da sempre nei Fascicoli Informativi e pertanto nulla cambia nella modalità di vendita e di informativa al cliente. Come sempre, per massima trasparenza, si invita a sottolineare al cliente la **facoltatività** della sottoscrizione della polizza, evidenziando che la stessa non costituisce garanzia per la Banca ma protezione per il sottoscrittore ed i suoi familiari.”

\*\*\*

**Caso 3)**

“La presente per comunicare e RIBADIRE che, **CON DECORRENZA IMMEDIATA, L'OPERATIVITÀ IN VENDITA SUI P.O. BANCO DI QUALSIASI TIPO DEVE ESSERE AUTORIZZATA PREVENTIVAMENTE DAL SOTTOSCRITTO.**

**LE RICHIESTE CHE INOLTRETERETE DOVRANNO ESSERE ASSOLUTAMENTE LIMITATE E DERIVANTI DA NECESSITÀ STRAORDINARIE A SEGUITO RICHIESTA DEL CLIENTE.”**

LA NORMATIVA MIFID (LIBRO III - TITOLO III BEST EXECUTION - TITOLO IV GESTIONE DEGLI ORDINI DEI CLIENTI) IMPONE ALLA BANCA DI ADOTTARE DELLE POLITICHE DI BEST EXECUTION (LA MIGLIOR ESECUZIONE DELL'ORDINE NELL'INTERESSE DEL CLIENTE) OVVERO:

“la Banca è tenuta a definire una politica di esecuzione che, per ciascuna categoria di strumento finanziario e per ogni tipologia di cliente, consenta di ottenere il miglior risultato possibile nell'esecuzione degli ordini.”

“ ... ogniqualvolta *esistano istruzioni specifiche* date dal cliente, la Banca è tenuta, nell'esecuzione dell'ordine, a rispettare le disposizioni ricevute, **facendo pertanto prevalere la volontà del cliente rispetto a quanto previsto nella propria Policy.**”

INOLTRE PER LA NEGOZIAZIONE DI TITOLI OBBLIGAZIONARI PROPRI, LA POLICY DI GRUPPO PREVEDE COME FATTORE PRIMARIO PER UNA CORRETTA ESECUZIONE:

“...Rapidità e probabilità di esecuzione e regolamento.”

\*\*\*

**Caso 4) classifiche di vendita ripetute a distanza di 2 ore una dall'altra**

“Oggetto: U N I T....bene .... teniamo fino a fine giornata

MALGRATE	1	20.000,00
CALOLZIOCORTE	8	344.200,00
CALUSCO D'ADDA	1	35.000,00



CISANO BERGAMASCO	1	20.000,00
OLGIATE COMASCO	3	47.000,00
MONZA	3	90.720,00
CESANO MADERNO	1	20.025,00
LAZZATE	1	10.000,00
LENTATE SUL SEVESO	1	10.025,00
LISSONE	2	30.000,00
MUGGIO'	1	22.025,00
VIMERCATE	1	15.000,00
CANTU'	1	45.000,00
GUANZATE	1	10.000,00
MARIANO COMENSE	2	37.000,00
<b>Totale generale</b>	<b>28</b>	<b>755.995,00</b>
<b>TOTALE BANCA 5.000.000</b>		

SERIE A RAFFICA DI EMAIL CON LE CLASSIFICHE DI VENDITA DELLE FILIALI DELL'AREA, NON SONO AMMESSE DAL PROTOCOLLO SULLE POLITICHE COMMERCIALI DEL 23 MAGGIO 2008 SOTTOSCRITTO FRA LA BANCA E LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI.

\* \* \*

Questi sono solo alcuni esempi di quanto avviene quotidianamente da tempo, la lista potrebbe arricchirsi di molte altre segnalazioni che ci vengono sottoposte da colleghi e colleghe. Abbiamo inoltre ben presente che buona parte delle prassi scorrette avviene soprattutto in modo verbale durante le telefonate dirette, le conference call e le riunioni di Area.

Le email citate contravvengono diverse norme di legge, aziendali e di contratto. Poiché gli autori di queste email ricoprono ruoli gerarchici o funzionali nell'ambito della struttura commerciale, la conseguenza è che quanto da loro impartito è letto come "disposizione aziendale". **In caso di contestazione da parte dei clienti è bene sapere che le responsabilità sono INDIVIDUALI. L'Azienda da parte sua con il Codice Etico e il Modello di organizzazione, gestione e controllo ex DLgs 231/01 dispone quanto segue:**

- ❖ *si vincolano i DESTINATARI a svolgere la propria attività lavorativa e le proprie prestazioni nel rispetto formale e sostanziale di ogni genere di norma, con diligenza, professionalità, efficienza, lealtà e correttezza;*
- ❖ *si ribadisce che il perseguimento dell'interesse della BANCA non può mai giustificare una condotta contraria alle norme applicabili, quale che ne sia il rango o la fonte, ed ai principi di correttezza e onestà.*

**E' ORA CHE L'AZIENDA METTA FINE A QUESTI ATTI VESSATORI CHE, COMPLICE L'AMBIGUITA' DI COMPORTAMENTO, ESPONGONO COLLEGHI E COLLEGHE A RISCHI PERSONALI**

Permettere che "autorevoli" referenti commerciali contraddicano in modo palese le norme che sovrintendono **LA CORRETTA OPERATIVITA'** con la scusante degli obiettivi di budget e di matrice (lo fanno per il nostro bene) **NON È PIÙ SOPPORTABILE.**

**SIAMO CONVINTI CHE L'INTERESSE DELLA NOSTRA AZIENDA SIA BEN DIVERSO DA L'INTERESSE DEI "CAVALIERI DELL'APOCALISSE" SMANIOSI SOLO DI ACCREDITARSI COME CHI A TUTTI I COSTI REALIZZA I RISULTATI RICHIESTI.... SULLA PELLE DEGLI ALTRI !!!**

*Bergamo, 27 settembre 2012*