



Federazione Autonomi Lavoratori del Credito e del Risparmio Italiani  
00198 Roma – V.le Liegi, 48/b – Tel. 06.8416336 – Fax 06.8416343  
[www.falcri.it](http://www.falcri.it) - [falcri@falcri.it](mailto:falcri@falcri.it)



aderente



Confederazione Generale dei  
Sindacati Autonomi dei  
Lavoratori



**Coordinamento Internazionale**

## ***STATUTO TIPO PER LA VENDITA RESPONSABILE DEI PRODOTTI FINANZIARI***

**Adottato dal Gruppo Dirigente di UNI il giorno 9 giugno 2010 a Copenhagen**  
traduzione di Manlio Lo Presti

### **1. Introduzione**

Lo scopo primario delle istituzioni finanziarie è quello di fornire servizi finanziari responsabili e sostenibili. Il settore finanziario gioca un ruolo importante in economia, che va ben oltre la stabilità delle istituzioni finanziarie stesse. Il settore ha la responsabilità di garantire mercati stabili e sostenere l'economia reale.

Fornire le giuste informazioni ed essere in possesso di un ottimo servizio clienti sono le premesse essenziali perché le imprese bancarie ed assicurative abbiano un successo sostenibile e di lungo periodo.

Le procedure interne delle società dovranno rispettare i sopra esposti principi e mettere i dipendenti in condizione di agire per promuovere lo sviluppo sostenibile. Ciò include retribuzioni adeguate e sistemi incentivanti, formazione del personale, buoni ambienti di lavoro e carichi ragionevoli di lavoro.

Abbiamo bisogno di un settore orientato al cliente dove la vendita di prodotti sia richiesta dal cliente e sempre accompagnata con chiarezza dalle relative informazioni tecniche.

Il cliente ha il diritto ad una corretta informazione finanziaria e il personale ha il diritto di dare le giuste informazioni.

Questo Statuto è elaborato assieme a (*nome della Società*), ai dipendenti (*nome dell' e Organizzazioni sindacali*) operanti nel settore finanziario allo scopo di garantire la migliore struttura di offerta responsabile ed informata di prodotti alla clientela.

## **2. Obiettivi del presente Statuto**

- a) assicurare affari e procedure operative per la vendita responsabile dei prodotti.
- b) garantire che i dipendenti siano in possesso di un alto livello di professionalità all'interno di sani luoghi di lavoro.
- c) che i prodotti finanziari siano di alta qualità, perfettamente adatti ai clienti e collocati con modalità trasparenti.
- d) La sussistenza di un dialogo continuo sulle tematiche della vendita informata fra le imprese, le Organizzazioni sindacali ed altri soggetti sociali nel territorio.

## **3. Principi sulla vendita responsabile dei prodotti finanziari**

(La Società .....), la sua dirigenza e i dipendenti a tutti i livelli si obbligano reciprocamente a giungere ad un accordo sui principi sopra descritti, nel rispetto degli accordi collettivi delle imprese più grandi, delle leggi nazionali, e della tutela del consumatore.

- a) Applicazione delle procedure interne e dei principi correlati alla vendita responsabile dei prodotti finanziari.
- b) Assicurare che i sistemi incentivanti per i dipendenti a tutti i livelli siano realistici, chiari e trasparenti, basati su obiettivi sostenibili e di lungo periodo e non devono essere dannosi per i dipendenti.
- c) Assicurare che i conflitti di interesse, ruoli e responsabilità dei dipendenti sia ben definiti durante le vendite.
- d) Garantire che i prodotti finanziari siano adeguati alle necessità della clientela.
- e) Garantire un reddito mensile tale da consentire ai lavoratori una vita dignitosa.
- f) Utilizzare un sistema incentivante che remunerati buoni servizi alla clientela e la consulenza qualificata. Ad esempio, non vi siano obiettivi per singoli prodotti (le cosiddette campagne prodotto).
- g) Determinare obiettivi ragionevoli e raggiungibili, ed i livelli salariali siano stabiliti con una libera negoziazione fra aziende e sindacati. Il contatto individuale con il lavoratore deve essere in linea con gli accordi collettivi.
- h) Realizzare un ambiente di lavoro sicuro e igienico, spazi e risorse che consentano ai dipendenti di offrire una collocazione dei prodotti responsabile dietro adeguata consulenza.
- i) Incoraggiare la cultura di impresa fondata sulla fiducia, sulla motivazione del lavoro di squadra. Nessun controllo e pressioni di vendita a livello individuale.
- j) Garantire che i prodotti sono collocati solamente da dipendenti autorizzati, appositamente formati ed in possesso della completa conoscenza del prodotto e dei suoi effetti a lungo termine sui clienti.
- k) Sviluppare le competenze e la formazione che riconosce ad ogni lavoratore il diritto alla formazione continua mediante interventi regolari e utili per una adeguata qualificazione professionale.
- l) Garantire un confronto continuo fra le aziende e i sindacati sulle vendite responsabili dei prodotti finanziari.
- m) Contribuire alla promozione della cultura finanziaria.

## **4. Ambito di applicazione, esecuzione e verifica**

- a) Il presente Statuto costituisce un impegno dell'azienda nella sua totalità - dirigenza e singoli lavoratori.

- b) Viene applicato a tutte le componenti del Gruppo aziendale, nei Paesi dove opera e alle società controllate.
- c) Dovrà essere individuato fra i componenti dell'alta direzione un responsabile per l'applicazione del presente Statuto. L'esecuzione sarà verificata da un ufficio a livello di Gruppo oppure da un difensore civico aziendale.
- d) Dovranno essere pubblicati regolari relazioni sullo stato della esecuzione del presente Statuto e nelle quali sia riportata una descrizione dei sistemi di vendita applicati al momento, le informazioni relative alla retribuzione individuale, ai sistemi incentivanti e agli obiettivi di vendita.
- e) Lo Statuto sarà gestito da un comitato congiunto dei firmatari dell'Accordo, con la possibilità di includere anche altri soggetti sociali interessati.
- f) La Società (Nome ..... ) dovrà istituire una struttura interna che consenta ai lavoratori di segnalare comportamenti inappropriati ad un garante interno ed indipendente, in accordo con le Organizzazioni sindacali.
- g) La Società (Nome ..... ) in coordinazione con UNI Finance, si impegna a procedere ad un globale processo di realizzazione di procedure trasparenti (good practices) e di estenderle a tutte le altre società del Gruppo.
- h) Sarà reso pubblico tutto il lavoro necessario per realizzare il presente Accordo e i relativi provvedimenti di esecuzione.

## **5. Partecipanti**

Lo Statuto può essere elaborato fra Aziende e Sindacati, ma può anche coinvolgere altre Parti sociali quali le Associazioni di consumatori.