

La Tutela indiretta del Risparmiatore e dell'Assicurato

La Tutela indiretta del Risparmiatore e dell'Assicurato passa anche e soprattutto attraverso la modifica dell'attuale sistema distributivo che ha mostrato nel tempo sia distorsioni che degenerazioni.

La tematica civilistica della Tutela del Risparmiatore e dell'Assicurato è di fondamentale importanza e la lascio opportunamente ai giuristi i quali con la loro capacità, anche interpretativa, riescono ad individuare e classificare tutti quei comportamenti poco diligenti e lesivi della buona fede del cliente, indotti o indiretti, perpetrati, sia platealmente sia subdolamente dal sistema, tutto, della distribuzione, anche se ciò non esclude la responsabilità, a volte, penale dei singoli.

Sono fermamente convinto che la loro Tutela passi attraverso una rivisitazione dell'attuale modello produttivo distributivo che ha caratterizzato il mondo delle Società di Intermediazione Mobiliari, delle Banche e delle Compagnie di Assicurazioni (nonostante il R.U.I.).

Premesso che il modello fordista e taylorista è diventato obsoleto per il settore della produzione di beni di consumo, esso non è sicuramente applicabile al settore terziario dei servizi, meno che mai a quello dei servizi avanzati quali "la sollecitazione del pubblico risparmio". Questo modello così concepito dalle SIM, dalle BANCHE ed dalle Compagnie delle Assicurazioni, con dei distinguo, è stato deleterio, in passato, per i RISPARMITORI e lo sarà sempre di più, nel futuro.

Per condividere insieme a voi ciò che affermo ho bisogno di spiegare qual è e come funziona questo modello "industriale" di distribuzione. Per il momento affronterò il modello di distribuzione fuori sede (mentre in un prossimo articolo approfondirò il modello distributivo delle Compagnie di Assicurazioni che ha delle peculiarità bisognose di una trattazione a parte).

La rete dei promotori finanziari è composta da una struttura a forma di piramide.

La base è composta dai promotori finanziari a loro volta classificati in junior, senior, professional, la differenza consiste, esclusivamente, in un diverso trattamento economico, talvolta ed in via eccezionale si assiste ad un guadagno indiretto del PF professional sul PF senior e del senior sul PF junior.

Questi sono coordinati da un Team Manager che guadagna in maniera percentuale sul "venduto" dei PF a lui sottoposti o assegnati o coadiuvati. I Team Manager sono a loro volta "coadiuvati" da un Manager di "zona", con identica modalità di trattamento anche se economicamente differente, e rispondono ad un Capo Area (l'area può essere rappresentativa di una o più regioni ciò dipende sia dalle dimensioni della regione che dalla quantità di uomini).

Tra i Capi Area e il Direttore Commerciale spesso può esserci un Coordinatore di macro area: meridionale, centrale e settentrionale.

Questa struttura così articolata, al suo interno e sul territorio, è unita attraverso il collante del budget di produzione, stabilito dalla direzione con obiettivi triennali e calibrati di anno in anno, e dai diversi "contest", per i diversi prodotti, che concorrono alla realizzazione del budget (annuale e triennale): personale, di gruppo, di rete e di area, e che danno "diritto" a premi di varia natura: soldi, viaggi, telefonini, computers, etc. etc.

E' un meccanismo che trasforma il promotore da agente, o lavoratore autonomo, ad anomalo dipendente esterno a provvigione, precario e perennemente mobbizzato.

Premesso qualche mio personale dubbio sulla liceità, ai fini Co.N.So.B. del budget di produzione che degenera in conflitto di interesse (sia della sim/banca sia del promotore stesso) e in gestione surrettizia (indotta dalla struttura di vendita ma praticamente messa in atto dal singolo promotore), ritengo che i

budgets ed i contests, in quanto tali, inficino, indeboliscano e stravolgano la figura del promotore finanziario.

Il promotore finanziario ha, oggi più di ieri, la funzione di pianificatore finanziario finalizzato alla realizzazione degli obiettivi di spesa e di vita dei propri clienti, che vanno dall'acquisto della casa alla creazione della pensione, dal mantenimento dei figli all'università al conferimento di una somma di denaro per l'avvio di un'attività, più che di mero collocatore di prodotti e strumenti finanziari, ancorché funzionali e strumentali, così come può fare in maniera egregia un dipendente di banca destinato a questo tipo di attività.

Il modello di distribuzione, prima descritto, ha manifestato tutta la sua inefficienza in passato e condurrà in futuro ad una implosione del sistema che non sarà più in grado di reggere se stesso. Mi spiego: la pianificazione finanziaria non è e non può essere assimilabile alla vendita di beni di consumo come possono essere, con il più alto senso di personale rispetto, gli aspirapolvere, le pentole, i corredi od altro.

La vendita di questi oggetti esaurisce il contratto e gli effetti dell'acquisto e la valutazione del rapporto qualità / prezzo sono, se non già conosciuti, immediatamente percepiti.

Al contrario la pianificazione finanziaria, che si concretizza con la vendita di strumenti finanziari, non si esaurisce con la vendita stessa e la temporanea assistenza ma dà inizio ad un rapporto i cui effetti si produrranno alla scadenza del contratto o al momento del disinvestimento. E spesso questi effetti non sono sempre stati positivi per il cliente.

Il rapporto di fiducia che si instaura attraverso la pianificazione finanziaria non può e non deve essere inquinato dalla maliziosa e forzata interferenza della mandante attraverso budget, contest, gare di produzione che condiziona il PF a vendere determinati strumenti e/o prodotti.

Questa ingerenza determina inevitabilmente, a prescindere dalla buona fede del PF, quel conflitto di interesse che va ad inficiare, oltremodo, il rapporto promotore – cliente, già di per sé asimmetrico e squilibrato a favore del promotore stesso.

La Tutela indiretta del Risparmiatore si realizzerà, compiutamente se il modello distributivo eliminerà quegli obblighi di vendita aggressiva, tra l'altro non presenti nel contratto di agenzia, che impongono al PF il raggiungimento di obiettivi di produzione finalizzati più a non "essere invitati" a dimettersi spontaneamente che al perseguimento del proprio benessere ma soprattutto della propria felicità.

Walter Dott. Troisi