

## MASTER ANTICORRUZIONE (MAC VII)

A.A 2021/2022

### MODULO XII

ELABORATO DI: ROSARIA LOMBARDI, GIOVANNI PICCOLO

*La lotta per portare i contenuti del MAC all'interno della propria attività lavorativa*

Dopo aver conseguito la laurea magistrale in Economia e Commercio all'Università degli Studi di Napoli "Federico II", avevamo intenzione di frequentare un master. Tra i tanti master interessanti abbiamo deciso di iscriverci al MAC, in quanto rispetto agli altri ci sembrava un master multidisciplinare. Effettivamente la nostra impressione è stata confermata: abbiamo avuto non solo la possibilità di ampliare le nostre conoscenze economiche, ma abbiamo soprattutto studiato argomenti giuridici finora mai analizzati nello specifico. Tra i tanti temi trattati ci hanno colpito il riciclaggio di denaro e i moduli sugli appalti, tant'è che sono le materie scelte per le nostre tesine.

Dal punto di vista lavorativo, avendo già un lavoro in apprendistato, non abbiamo potuto svolgere lo stage del master. Attualmente lavoriamo come Specialisti Consulenti Finanziari in una nota società italiana. Il nostro ruolo è quello di contattare telefonicamente i clienti per invitarli in ufficio, per poi proporgli i prodotti più adatti alle loro esigenze. I prodotti sono divisi tra quelli di investimento, finanziamento, protezione e risparmio. La *selezione del personale* nella nostra azienda avviene tramite candidatura mandata sul sito, test di logica e di inglese e colloqui orali.

Essendo un'azienda molto vasta e con forti gerarchie, non abbiamo potuto apportare grandi contributi ma solo limitati al nostro ufficio e al nostro lavoro. Dal punto di vista della *struttura organizzativa*, in ogni ufficio ci sono i consulenti, il direttore, i collaboratori e gli sportellisti. Inoltre ci sono dei referenti in Filiale che sono divisi tra la sezione operativa, audit e referenti del settore commerciale. I dipendenti della sezione audit controllano periodicamente le nostre pratiche e ci forniscono supporto in

caso di dubbi: grazie a loro è possibile ridurre i *rischi* di non conformità tramite un *sistema di controllo interno*.

Nel nostro lavoro abbiamo cercato di far capire ai nostri colleghi che l'azienda produce beni e servizi per il soddisfacimento dei bisogni dei clienti, in questo modo crea valore per sé stessa, per gli stakeholders, per la comunità produttiva: persegue così l'interesse primario.

Ogni mese abbiamo dei target per ufficio, una vera e propria *pianificazione strategica*, in pratica sono degli obiettivi da raggiungere sia per investimento, protezione e finanziamento: se si raggiungono si ha un'incentivazione economica. Noi, dal nostro canto, nonostante gli obiettivi di produzione commerciale, cerchiamo di essere sempre corretti con i clienti, spiegando tutte le caratteristiche dei prodotti (pro e contro), e proponendo la soluzione più adatta alle loro esigenze di età, situazione economica e culturale: è importante *una comunicazione chiara, trasparente, completa e attendibile*. Per noi è più gratificante svolgere il nostro lavoro rispettando i principi etici e morali che da sempre le nostre famiglie, e successivamente il MAC, ci hanno insegnato.

Alla fine di ogni anno solare c'è una *valutazione delle performance e delle persone*, con un punteggio compreso tra 1 e 5 fatta dal responsabile commerciale e dal direttore dell'ufficio. Tutte queste richieste aziendali hanno delle conseguenze su noi consulenti: nel breve periodo, infatti, il mancato raggiungimento degli obiettivi potrebbe portare a insoddisfazione e senso di fallimento; nel lungo periodo, invece, potrebbe essere un incentivo per dare il massimo nel nostro lavoro.

Prima di vendere i prodotti abbiamo fatto (e tuttora facciamo) *corsi di formazione* sia online, sia in presenza, sia attraverso lezioni registrate. Per tenerci aggiornati sulle ultime novità, ci sono le COI, ovvero comunicazioni interne che ci vengono inviate quotidianamente e ci danno informazioni sugli aggiornamenti a livello normativo e dei prodotti.

L'importanza della formazione la si nota nelle attività quotidiane. In uno dei nostri uffici ci sono stati casi di non conformità di alcune pratiche: nello specifico, un nostro

collega è stato accusato di avere delle pratiche non conformi. Quando un cliente vuole investire soldi che provengono da un assegno bancario, versato su un rapporto da meno di 30 giorni e di importo superiore ai 50.000 euro, il consulente deve allegare alla pratica del cliente un documento che attesti la provenienza del denaro. Il collega, essendo anche lui in apprendistato, non aveva capito bene il contenuto della COI, non aveva allegato tutta la documentazione aggiuntiva, e al momento di un'ispezione audit è emersa la non conformità di diverse sue pratiche. Purtroppo, nonostante sapessimo la buona fede del collega, non potevamo fare nulla in quanto era una questione da gestire con i colleghi della sezione di gestione operativa di Roma. Alla fine, la vicenda si è risolta allegando la documentazione mancante. Dal canto nostro, faremo tesoro della vicenda e presteremo più attenzione alle pratiche cercando anche di chiedere ai nostri responsabili ogni qualvolta avremo dei dubbi.

Analizzando la questione formazione, comunque, è importante essere formati perché: nel breve periodo, la voglia di metterci in gioco è alta, e vogliamo essere nelle vesti di consulenti dopo poca formazione; nel medio-lungo periodo, però, non conoscendo bene i prodotti dell'azienda il rischio di cattiva riuscita della vendita potrebbe essere alto.

In merito alla questione antiriciclaggio, mettiamo in pratica ciò che abbiamo studiato al MAC:

- ogni cliente in sala viene identificato;
- la sua pratica resta agli atti in ufficio, allegando un documento di riconoscimento in corso di validità, prima di essere mandata al macero;
- in base all'operazione viene eseguita l'adeguata verifica rafforzata o semplificata.

Prima del master facevamo queste operazioni meccanicamente, adesso con le nozioni acquisite abbiamo capito perché è importante compilare correttamente il questionario di adeguata verifica, ma soprattutto sappiamo spiegare ai clienti perché è necessario farlo.

Per il *whistleblowing*, nel nostro caso, non ci sono segnalazioni anonime. Quando un cliente preleva o versa ingenti quantità di denaro con frequenza, deve essere segnalato agli uffici competenti. Nella nostra breve esperienza non ci è mai capitato di clienti che non avessero motivato concretamente l'origine del denaro. Nel caso dovesse succedere, avviseremo i nostri Direttori che ci daranno le direttive su come comportarci con clienti che non ci giustificavano la provenienza del denaro da investire. In questo caso, si invierà una segnalazione tramite email, e gli addetti preposti analizzeranno la situazione. Altro caso di segnalazione potrebbe verificarsi quando un cliente presenterebbe una busta paga falsa per un finanziamento. Questo potrebbe essere un modo per applicare uno dei tanti principi etici che il master ci ha trasmesso: segnalare casi di non conformità e lavorare onestamente.

In generale, nel nostro lavoro possiamo fare ben poco per portare dei cambiamenti sulla *mission aziendale*. Nel nostro piccolo, però, all'interno dei nostri uffici abbiamo trovato colleghi aperti al dialogo, così come i direttori, che nella maggior parte dei casi ci supportano e sono d'accordo con le nostre scelte: è importante produrre ma sempre rispettando le esigenze e i bisogni dei clienti. Abbiamo avuto modo di accrescere le nostre *abilità sia tecniche che emotive*: grazie a questo lavoro ci siamo messi in gioco, abbiamo capito come essere convincenti con i clienti, senza mai perdere il nostro lato umano e la nostra capacità di immedesimarci nelle persone.

Ringraziamo il MAC per tutte le nozioni e le esperienze acquisite, ci saranno sicuramente utili nelle nostre attività future ma soprattutto per la vita: è importante creare valore per noi stessi ma soprattutto per gli altri.