



L'INTERVENTO DI MORAL SUASION CON IL CLIENTE GIOCATORE D'AZZARDO

ESITI DEL LABORATORIO FORMATIVO PER RESPONSABILI DI FILIALE
6 e 13 luglio 2021

L'iniziativa, realizzata nell'ambito del Piano Locale GAP di ATS, prende vita nel gruppo di lavoro composto da ATS Bergamo, BPER Banca, BCC Oglio e Serio e Banca Etica ed è stata curata da ATS e dalla Coop. Sociale ONLUS Il Piccolo Principe, con la finalità di rispondere all'esigenza, manifestata dagli Istituti di Credito, di acquisire elementi utili alla gestione dei clienti con conto corrente in sofferenza a causa di problemi con il gioco d'azzardo.

Il laboratorio formativo è stato strutturato come progetto pilota, rivolto ad un gruppo ristretto di otto Responsabili di Filiale, che si sono confrontati con professionisti del trattamento e della prevenzione nell'ambito del gioco d'azzardo.

L'obiettivo del laboratorio consisteva nell'individuazione di possibili modalità di gestione della relazione con i clienti affetti da disturbo da gioco d'azzardo (DGA) e con conto corrente in sofferenza, che favorissero il delicato equilibrio tra:

- tutela degli interessi economici e commerciali della banca;
- tutela della persona con DGA, attraverso l'utilizzo di strumenti relazionali tali da favorire l'emersione del problema.

Il confronto tra le diverse professionalità ha consentito da un lato l'attivazione di un primo livello di analisi e una prima individuazione di alcuni strumenti relazionali utili (allegato 1). Dall'altro ha reso evidente la necessità di mettere maggiormente in relazione gli Istituti di Credito con la rete dei servizi di accoglienza e trattamento, anche attraverso l'individuazione di figure di riferimento, ad oggi non ancora definite, a cui le banche possono eventualmente appoggiarsi.

Il feedback avuto dai Responsabili di Filiale attraverso il questionario di gradimento sottoposto a fine laboratorio (allegato 2) evidenzia, oltre all'apprezzamento dell'iniziativa, che:

- il tema del gioco d'azzardo è un argomento di interesse per gli operatori bancari;
- è presente una conoscenza del fenomeno parziale, che necessita di approfondimenti;
- la conoscenza della rete dei servizi territoriali è limitata e necessita di essere rinforzata;
- è presente da parte dei Responsabili di filiale l'interesse e la disponibilità a proseguire la collaborazione ed il confronto.

Oltre a lavorare sull'individuazione di possibili strategie relazionali per la gestione della relazione con il cliente affetto da DGA, nel corso del laboratorio sono emerse anche alcune importanti questioni di sistema a cui sarà necessario prestare attenzione:

1. attenzione a contestualizzare l'intervento in base a:
 - a. bacino della filiale (ambiente: paese o città, numero di clienti),
 - b. policy aziendale in atto,
 - c. propensioni/sensibilità personali degli impiegati;
2. estendere la formazione, prevedendo il coinvolgimento di altri operatori (es. addetti allo sportello) in base alle caratteristiche e all'organizzazione dell'Istituto di Credito. In alcune realtà questi impiegati

hanno un rapporto già consolidato con il cliente ed è preferibile prevedere il loro coinvolgimento nella gestione dell'intervento con il cliente stesso;

3. attuare e diffondere una cultura aziendale sul tema gioco d'azzardo, costruendo una policy aziendale, se non già esistente;
4. opportuno conoscere e creare cultura rispetto ai servizi specialistici attivi sul territorio: fare rete ed entrare in rete.
5. fornire ai Responsabili di Filiale i contatti diretti degli operatori dei servizi di presa in carico per facilitare l'accompagnamento dei clienti con problemi di gioco.

Alla luce di quanto emerso gli **sviluppi futuri** potrebbero prevedere:

1. l'allargamento dell'iniziativa ad altre figure dell'organizzazione bancaria, più direttamente coinvolte nella gestione dei clienti con disturbo da gioco d'azzardo;
2. l'attivazione di incontri periodici tra bancari e operatori psicosociali, a cadenza da definire, finalizzati alla discussione e all'analisi delle situazioni critiche incontrate nella pratica quotidiana degli operatori bancari;
3. l'estensione di questo modello ad altri Istituti di Credito con il coinvolgimento dei progetti attivi a livello di Ambito Territoriale;
4. la diffusione delle informazioni sulla rete dei Servizi di presa in carico tra gli operatori di banca e l'individuazione di possibili modalità di collaborazione.

A tale proposito ATS si impegna ad attivare i canali necessari per verificare la fattibilità di tali ipotesi programmatiche in particolare per quanto riguarda l'allargamento della collaborazione ad altri Istituti di Credito e ad altri territori e per ciò che concerne la costruzione di rapporti di collaborazione tra Istituti di Credito e Servizi di accoglienza e presa in carico dei giocatori patologici.



Alcune possibili strategie relazionali per la gestione del cliente affetto da DGA

- Il Disturbo da Gioco d'azzardo (DGA) è una malattia a tutti gli effetti, che ne soffre ha bisogno di aiuto
- è molto difficile che un giocatore patologico risolva il problema da solo, senza l'aiuto di una rete relazionale e di un supporto adeguato (SerD, SMI, gruppi di auto mutuo aiuto, sportelli di ascolto,
- E' importante aiutare il giocatore ad avere consapevolezza del problema e della necessità di farsene carico.
- il conto corrente in sofferenza e la conseguente convocazione da parte del direttore di banca può rappresentare per il giocatore un evento critico di realtà, che potrebbe portarlo ad una maggiore consapevolezza del problema.
- Perché ciò possa avvenire tuttavia è importante che l'incontro avvenga dentro una cornice relazionale il più possibile caratterizzata da empatia, assenza di giudizio e attenzione ai bisogni del cliente. Di seguito alcuni possibili accorgimenti relazionali che possono favorire un'evoluzione positiva della situazione in una situazione di sconfinamento.

- Il primo step può essere il contatto telefonico per fissare un primo appuntamento in filiale, in cui potrebbe essere strategicamente efficace rimanere vaghi e neutri sulla motivazione della convocazione. Questo potrebbe portare il cliente a farsi delle domande sul motivo della convocazione e a iniziare a considerare il fatto che qualcosa di significativo sta succedendo.
- Durante l'incontro è importante cercare un approccio empatico con il cliente:
 - *mettere il cliente il più possibile a suo agio;*
 - *non comunicare subito di essere a conoscenza dei suoi problemi di gioco d'azzardo, ma attendere prima che lui ne prenda consapevolezza;*
 - *lasciare aperto il dialogo ponendo domande neutre - ad esempio: "c'è qualche problema"? - permettendo al cliente di dare una spiegazione sull'andamento del conto senza sentirsi accusato, criticato, minacciato oppure sotto osservazione (consideriamo che le emozioni più ricorrenti del giocatore sono: senso di colpa e vergogna);*
 - *dare una restituzione di realtà rispetto all'andamento del conto corrente: è importante che il cliente capisca chiaramente che c'è un problema, che ne comprenda la reale portata e che abbia chiaro che, di fronte ad uno sconfinamento, la banca deve necessariamente attivarsi;*
 - *è fondamentale che il cliente non si senta giudicato, ma si senta parte attiva: si può far capire al cliente che si sta cercando aiutarlo a risolvere un problema economico e che la soluzione può essere trovata insieme. Il coinvolgimento del cliente nella fase decisionale della risoluzione del problema finanziario, rappresenta un importante punto di partenza per costruire un'alleanza;*
 - *è comunque importante che il cliente abbia chiaro che la banca deve arrivare ad una soluzione del problema: sono disponibili ad andargli incontro e ad aiutarlo, ma lui deve fare la sua parte.*
- A seguito di un possibile e frequente atteggiamento di negazione del problema da parte del cliente, potrebbe essere necessario fissare appuntamenti successivi, per costruire un rapporto di alleanza e fiducia. In questo caso sarà importante concordare seduta stante l'appuntamento successivo con il cliente, definendo una data per monitorare insieme l'andamento del conto. La

dimensione tempo è infatti fondamentale nella costruzione di un'alleanza e consente al cliente di metabolizzare l'evento e iniziare a sviluppare consapevolezza del fatto che le sue azioni hanno ricadute importanti all'esterno. L'idea che il direttore si prenda del tempo e dedichi del tempo al cliente può inoltre manifestare concretamente l'idea di voler affrontare seriamente i problemi insieme ed accrescere il necessario rapporto di fiducia.

- Attuare la tecnica della corresponsabilità: *“io ti aiuto come banca sul fronte economico, se tu ti fai aiutare nella gestione del problema di gioco d'azzardo da un professionista”.*
- Nel caso si riesca a consolidare un rapporto di fiducia, tale da consentire al cliente la piena consapevolezza del problema di gioco d'azzardo, è importante *accompagnarlo* mettendolo in contatto con un referente dei servizi specialistici del territorio di Residenza.
- Quando possibile (per esempio in caso di conto cointestato) e in base alla situazione coinvolgere i familiari: molto spesso è proprio il familiare che attivandosi inizia a smuovere la situazione, mettendo in movimento un processi di cambiamento.
- In caso si venga a conoscenza di un reato, ad es. sfruttamento e abuso di genitore anziano, etc. Procedere tramite esposto/segnalazione anonima ai carabinieri, che in possesso delle informazione procederanno alla verifica.
- In ogni caso, ricordarsi di procedere secondo buon senso e rispettando le procedure legali correlate alle questioni di privacy.

Allegato 2

Esiti del questionario di gradimento

L'esperienza di questa formazione, nel suo complesso le è sembrata:

Risultato: **4,62**



1=molto negativa

5= molto positiva

Risultato: **4,37**



1=molto inutile

5= molto utile

I contenuti emersi:

erano già di sua conoscenza	0
non erano di sua conoscenza	2
erano in parte di sua conoscenza, ma desiderava approfondirli	6

Le tematiche affrontate:

sono state sufficientemente approfondite	8
non sono state sufficientemente approfondite	0

I relatori le sono sembrati disponibili al dialogo e alla collaborazione?

Sì	8
No	0

La metodologia utilizzata è stata

Adeguate	7
Inadeguata	1

“Avrei utilizzato un’aula chiusa per motivi di acustica. Bella location ma disturbata”

Le aspettative che aveva all'inizio del corso in quale percentuale sono state soddisfatte?



Risultato: **85%**

Si rende disponibile a futuri incontri di discussione delle situazioni incontrate nella relazione con i clienti?

Sì	8
No	0

Ha suggerimenti, critiche o proposte da fare?

“Sarebbe utile avere un documento di sintesi”

“Estendere a più colleghi”

“Utile un incontro tra 2/3 mesi di riscontro”

“Ripetere incontri di questo tipo”

“Sicuramente bisogna approfondire queste tematiche ad un livello più ampio (gestori)”

Ci sono altri argomenti che non sono stati trattati ma che avrebbe voluto affrontare?

“Sarebbe utile, se disponibile, un’analisi numerica del fenomeno a livello nazionale e sul nostro territorio”