

Creatività Gestionale: Ci risiamo!

NUOVA KYC? Vecchio flop...

La nuova procedura KYC rilasciata da qualche mese e che avrebbe dovuto essere di supporto ai Gestori, si è già rivelata l'ennesimo macigno caricato sulle spalle dei Lavoratori.

Al di là dei malfunzionamenti che accompagnano ormai da tempo tutte le procedure BNL (vedi BLEND), nel caso della nuova KYC le problematiche sono le più disparate.

Ne riportiamo alcune a titolo di esempio:

In fase di censimento, inserimento dati e scansione documenti (novità) se sul documento di identità di un cliente straniero viene indicata la Città di nascita (e non lo Stato) le nostre procedure (nelle quali non sono state caricate tutte le città esistenti!) in automatico non consentono di concludere la KYC.

Cosa vuol dire?

Che "la KYC va a FLOC" e il collega resta in attesa dell'autorizzazione per procedere con l'apertura del conto. Questo si traduce in attesa da parte del cliente che in alcuni casi dura molte ore.

Sul documento di identità viene riportato ITALIA nel campo cittadinanza quando i nostri sistemi prevedono ITALIANA!
Il Gestore deve affrontare lo stesso percorso ad ostacoli illustrato sopra.

In caso di revisione KYC se si presenta un cliente che ha legami con altri nominativi già censiti in BNL (esempio il cliente ha dato procura o è cointestatario di altri rapporti quali conti correnti, mutui ecc).

In occasione della revisione della KYC il sistema evidenzia i legami esistenti e chiede eventuali integrazioni di dati anche dei nominativi collegati che però non sono fisicamente presenti (es. attività svolta, luogo di lavoro, legame con il cliente)!

Facciamo un esempio pratico: il Cliente è davanti al Gestore per revisione KYC ed esiste una procura rilasciata a favore del figlio che però riporta un documento scaduto; il sistema richiede l'aggiornamento anche del documento del procuratore.

Ovviamente non essendo presente quest'ultimo, il Gestore non può procedere e la KYC non si può perfezionare creando un disagio al Cliente e perdendo di fatto anche le opportunità commerciali.

KYC = Know Your Customer

Si intende un processo di riconoscimento utilizzato dalle aziende per verificare l'identità dei propri clienti e valutare potenziali rischi o intenzioni illegali nel rapporto con il cliente.

FLOC = First Level of Control

L'incaricato verifica la conformità dei documenti caricati con i dati inseriti.

E ancora, tutti i documenti diversi dalla carta di identità' (la patente per esempio) fanno andare la KYC a FLOC per l'autorizzazione, di fatto dilazionando i tempi di approvazione.

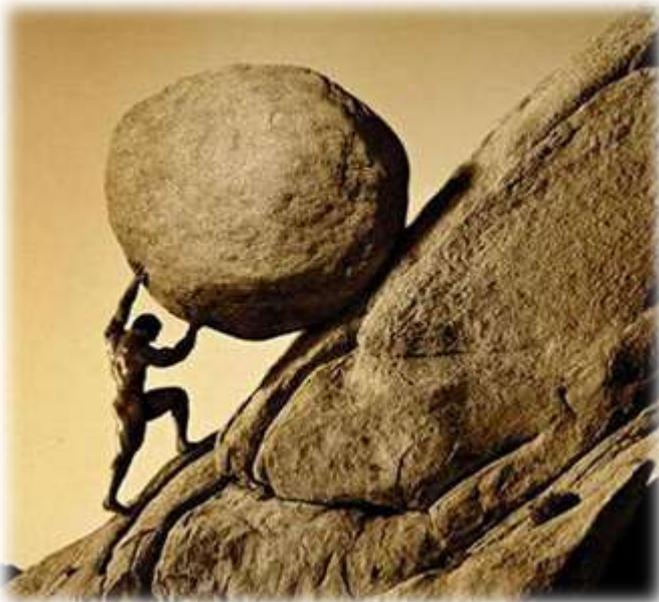
La maggioranza delle KYC lavorate ed inviate con carta di identità elettronica vanno a FLOC perché il sistema non riesce a leggere il numero del documento.

Inoltre, la nuova procedura ha inserito l'obbligo a carico dei Gestori di scansione i documenti di identità dei clienti sia in fase di apertura di rapporto che di revisione KYC.

Si stanno creando diversi problemi nel momento in cui il documento presentato è leggermente logoro e la scansione necessariamente non risulta di qualità ottimale in quanto FLOC respinge la KYC che quindi non viene approvata.

Se malauguratamente un cliente risulta presente in una delle liste PPE e PEP si apre una caccia al tesoro, ovviamente a carico del Gestore.

Per scovare in internet la documentazione che “scagiona” il Cliente. Occorre scartabellare in rete su testate giornalistiche improbabili verificando nomi, date di nascita e dulcis in fundo scrivere la difesa d’ufficio del cliente attestando anche “l’evidenza” che viene comunque inserita in procedura sotto forma di allegati.



Nel caso poi che la procedura si blocchi (come accade di frequente!) durante la KYC - nella prima schermata - il sistema non tiene in memoria i dati già inseriti.

Il Gestore è costretto e ripartire da zero col suo lavoro.

Ulteriore casistica è quella del cliente il cui Paese di origine rientra tra quelli considerati “sensibili” come ad es. Siria, Iran ecc.

In questo caso infatti il Gestore si trova a dover compilare un “Addendum Questionario Banca” con una serie di domande per rispondere alle quali il Lavoratore dovrebbe conoscere il cliente fin dalla sua prima infanzia!!!

Ovviamente l’accettazione dell’entrata in relazione del Cliente, così come il suo mantenimento dipendono sempre dal CAC (Comitato Accettazione Clientela).

Per non parlare della trasmissione/archiviazione di tutta la documentazione prodotta!!!!

*Inoltre in Italia esiste un numero ristretto di portafogli molto impegnativi (con **PERSONE POLITICAMENTE ESPOSTE**) che solitamente riguardano le Agenzie ubicate nei Tribunali o al Parlamento per i quali è richiesta una KYC rafforzata che prevede una serie di valutazioni e approfondimenti davvero incredibili a carica dei Gestori ma non dove dovrebbe rilevare tutte queste informazioni.*

Di seguito alcune domande a cui il Gestore deve rispondere:

- Ritiene che sussista un rischio relativo ad evasione fiscale market integrity o protezione degli interessi della clientela?
- Sono state rilevate negative/adverse news (ad esempio procedimenti giudiziari/amministrativi) relative al cliente?
- Ritiene che possa sussistere un rischio di riciclaggio, violazione degli embarghi, corruzione o altri temi non pienamente valutati dalla scoring grid? (profilo di rischio assegnato al cliente).

Quindi il Gestore dovrebbe rispondere a domande del genere sulla base di cosa? Della propria valutazione personale??? E chi si assume la responsabilità di tale valutazione?

Tutto ciò è inaccettabile!

La lecita necessità di BNL di porre in atto tutte le tutele necessarie in fase di accensione e/o revisione del rapporto con la clientela non può passare attraverso sistemi malfunzionanti, farraginosi e che scarichino ulteriori incombenze e responsabilità sulle spalle dei lavoratori.

La misura è colma!

I lavoratori non possono continuare a pagare le inefficienze aziendali.