



RSA POTENZA

E' SUCCESSO CHE.....

.....Un solerte collega, dopo la consueta colazione mattutina a base di pane e volpe, ragionando su come dare ulteriore impulso commerciale alla rete (pura coincidenza il collocamento negli stessi giorni di certificate), ha fatto proprio il famoso adagio “ se Maometto non va alla montagna.....” ed ha pensato bene di inviare a tutti i clienti privati gestiti dai Personal Advisor, un messaggio di invito a chiamare la propria Agenzia. Fin qui nulla di strano. Ma, direte Voi, che c'entra la colazione?

Il nostro solerte collega ha pensato bene di inviare un messaggio ai clienti (a mezzo SMS) indicando nome, cognome e numero di telefono del gestore Personal Advisor di riferimento, **scritto in modo tale da far sembrare che lo stesso fosse stato effettivamente redatto ed inviato dal proprio gestore di riferimento.**

TESTO DEL MESSAGGIO

“Buongiorno, sono XYWRTHK il Tuo Personal Advisor BNL. Puoi chiamarmi al numero 123456789 in orario di Agenzia. Ti aspetto.”

Si può facilmente immaginare cosa sia accaduto!!!!!! Clienti allarmati per il messaggio, gestori che, all'oscuro dell'iniziativa, non sapevano cosa rispondere pensando, addirittura, ad una ipotesi di truffa in corso ai danni della Banca e dei clienti; il tutto mentre la giornata proseguiva fra gli appuntamenti in precedenza fissati con i clienti e le ordinarie attività quotidiane.

Si può eccepire che i P.A. fossero stati in qualche modo informati dell'iniziativa ovvero, della modalità e del testo, ma è altresì vero che nessun P.A. ha autorizzato la Banca ad utilizzare il testo così come formulato che ha determinato, di fatto, una “sostituzione di persona”.

Sarebbe bastata una frase tipo: “ ***Gentile cliente Ti informiamo che il tuo nuovo Personal Advisor BNL è XYWRTHK. Ti invitiamo a memorizzare sulla Tua rubrica il suo numero di telefono 123456789 e per ogni necessità chiamare in orario di Agenzia. Ti aspettiamo”.***

Tralasciando le eventuali interpretazioni giurisprudenziali sulla sostituzione di persona, che non spettano a noi evidenziare, non possiamo, però, non sottolineare ancora una volta la totale mancanza di rispetto nei confronti di chi quotidianamente fa il proprio dovere nel migliore dei modi possibile nonostante le enormi difficoltà che i malfunzionamenti delle procedure producono.

RIBADIAMO con forza che quanto accaduto è di una gravità estrema in quanto mina il rapporto di fiducia fra cliente e gestore che si è trovato, suo malgrado, ad essere mittente “ a sua insaputa”.

RITENIAMO che anche questa iniziativa vada inquadrata come ulteriore forma di “ pressioni improprie” che ormai pervadono in continuazione la rete.

CHIEDIAMO che venga meno quel senso di impunità che consente al manager di turno di ledere la dignità delle colleghe e dei colleghi di BNL.

Potenza 08/07/2019

RSA FIRST CISL POTENZA