

## INFO FIRST AGOSTO 2019

### RIUNITA FINALMENTE LA COMMISSIONE PARITETICA SULLE POLITICHE COMMERCIALI

Si è tenuta lunedì pomeriggio la tanto attesa commissione paritetica sulle politiche commerciali e organizzazione del lavoro. Numerosi sono stati i temi portati all'attenzione della parte aziendale della commissione. Riportiamo una sintesi di quanto discusso.

#### PRESSIONI COMMERCIALI.

Reiterata la nostra richiesta di eliminare la visibilità erga omnes delle report room e action room ma consentendo la visibilità al solo interessato e al responsabile di filiale o di segmento.

Rappresentata la scarsa utilità pratica di un'agenda elettronica implementata con appuntamenti a due settimane: più ci si allontana dall'immediatezza dell'appuntamento, più si corre il rischio che questo vada deserto.

Evidenziate le criticità che caratterizzano le varie forme di pressione, come ad esempio:

- pretendere che almeno il 30% degli appuntamenti sfoci nella vendita,
- richiedere che al rientro da un periodo di assenza si recuperino i mancati appuntamenti, complice l'agenda dell'action room dove a inizio anno vengono caricate 52 settimane come se non si facessero, ferie, solidarietà, malattia, formazione...,
- ricalibrare, nel piano commerciale del secondo semestre, il numero minimo di appuntamenti per ogni gestore, raddoppiando quello dei family, coinvolgendo nelle telefonate anche i gestori base e aumentando da 3 a 5 quello degli affluenti; logica conseguenza di un piano che prevede di triplicare nel secondo semestre gli obiettivi realizzati nel primo (è il caso del credito al consumo), obiettivi "lunari" anche per gestioni patrimoniali, polizze assicurative e, dulcis in fundo: occorre confermare la tenuta sulla raccolta diretta e acquisire 30.000 nuovi clienti.

Oltre a chiedere una più puntuale e veritiera agenda di action room che tenga conto delle assenze del personale abbiamo rimarcato l'eccessivo incremento del carico lavorativo che viene messo in capo ai gestori, cosa che non potrà che peggiorare la qualità della consulenza resa alla clientela: un incontro va preparato con cura, soprattutto quando si devono esporre con professionalità al cliente proposte di vendita mirate.

Vale la pena ricordare come la normativa sui prodotti finanziari, ad esempio, preveda che la vendita vada fatta nel miglior interesse del cliente... quindi le normative vanno rispettate da tutti e non si devono fare eccezioni a causa di budget. La legge è legge.

#### VESSAZIONI PERSONALI.

Questo tema rimane purtroppo di estrema attualità viste le numerose segnalazioni che riceviamo .

Oltre a evidenziare le intemperanze verbali e scritte di alcuni responsabili in qualche D.T. abbiamo puntato i riflettori sulla ormai insostenibile quantità di telefonate ed e-mail che quotidianamente vengono rovesciate sui gestori, rendendo impossibile concentrarsi sul proprio lavoro, già di per se' complesso. A queste si aggiungono i numerosi report richiesti ai responsabili di filiale utilizzando improbabili modelli non certificati dalla banca e quindi "fuorilegge". Questi eccessi, paradossalmente producono effetti opposti a quelli che vorrebbero prefiggersi. Quindi cessano di essere da stimolo per il gestore e diventano fonte di ansietà e con l'ansia si rischia di perdere lucidità, conseguentemente anche la prestazione ne risente.

Abbiamo perciò proposto in commissione di **stabilire uno standard comunicativo uniforme** per tutta la banca. Quindi:

## INFO FIRST AGOSTO 2019

- acquisire agli atti la strumentazione di monitoraggio messa a disposizione della banca bandendo tutto ciò che non è conforme alla suddetta strumentazione,
- stabilire uno standard nelle comunicazioni verso i gestori e i responsabili: quante mail, quante telefonate, quante riunioni e quali toni usare.

Questo per dare sostanza a quanto stabilisce l'accordo nazionale dell'8/2/2017 quando recita:

**la rilevazione dei dati commerciali, finalizzata anche a dare riscontro al personale circa il proprio posizionamento rispetto agli obiettivi assegnati, sia effettuata, di norma, attraverso l'utilizzo degli strumenti approntati e messi a disposizione dall'azienda, evitando gli abusi, l'eccessiva frequenza e le inutili ripetizioni.**

### ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO.

Questo è il secondo aspetto che abbiamo affrontato in commissione.

In particolare abbiamo deciso di concentrarci sulle carenze della struttura di supporto antiriciclaggio e alle ultime novità sulle Gianos. Questi alcuni dei quesiti sollevati che secondo noi devono avere una risposta urgente e per i quali ci aspettiamo un rapido riscontro .

1. Apertura nuovo rapporto (cassetta di sicurezza); viene ricevuta dopo quasi un'ora mail di conferma della mancata corrispondenza del cliente nelle liste PEP. Nessuna segnalazione su questo iter di controllo era stata fatta mentre veniva aperto il rapporto. Se vi fosse stata corrispondenza? Il cliente se n'era già andato con il rapporto aperto. Nessuna normativa precisa che la richiesta di corrispondenza va fatta anche in occasione di apertura di un nuovo rapporto continuativo a un cliente che ne ha già altri con noi... questo elemento dovrebbe essere un dato già acquisito.

2. Sul tema della limitazione del contante e dei titoli al portatore. Assegni con beneficiario "me medesimo".

In una FAQ del TUA si risponde che un assegno tratto su c/c intestato a Tizio, beneficiario "me medesimo" su c/c intestato a Tizio e Caio può essere tranquillamente versato perché non si viola alcuna norma. Il punto 2.5 del TUA, al quarto segno di spunta, precisa che "perché un assegno all'ordine del traente sia da considerarsi regolare, è necessario che ci sia piena coincidenza tra il beneficiario (titolare del conto di accredito) e il traente (titolare del conto di addebito)". Questo contraddice quanto scritto in risposta alla FAQ, non solo, mette nella condizione l'operatore di dover segnalare al MEF l'operazione come irregolare esponendo il cliente a sanzione. Con un successivo quesito si chiede di chiarire se tale verifica, con conseguente sottoscrizione da parte del cliente di apposita dichiarazione (peraltro non contenuta fra la documentazione del TUA), va fatta solo sugli assegni "m.m." negoziati o anche su quelli tratti. Dobbiamo tenere presente che, mentre per gli assegni negoziati è abbastanza agevole la verifica, e quindi anche la sottoscrizione della dichiarazione con il cliente allo sportello, nel caso di assegni tratti la cosa si complica in quanto i canali sui quali possono viaggiare gli assegni sono anche la CKT e la CIT. Questo imporrebbe all'operatore:

- a. Dover recuperare quanto meno l'immagine dell'assegno, cosa non agevole, al contrario,
- b. Contattare il cliente per fargli firmare la dichiarazione, cosa che deve avvenire entro 30 giorni, termine ultimo per la segnalazione a MEF

Entrambe queste azioni rendono pressoché impossibile, o comunque estremamente complessa, la gestione di questa tipologia di assegni. Ciononostante, l'ufficio antiriciclaggio ha sentenziato che la verifica va fatta su entrambe le tipologie di assegni. È necessario che la gestione degli assegni tratti, se si ritiene comunque utile far sottoscrivere la suddetta dichiarazione, venga gestita da procedura

## INFO FIRST AGOSTO 2019

automatizzata, inviando lettera al traente e invitandolo, pena segnalazione, a fornire apposita dichiarazione

3. La recente evoluzione della Gianos 3 D, illustrata anche in un webinar, ha introdotto nell'ultima pagina del questionario dell'adeguata verifica l'attestazione da parte dell'operatore che i dati raccolti sono stati verificati e aggiornati. Circa quest'ultima attestazione ci si chiede quale ulteriore elemento porta in aggiunta a quanto già previsto dalla legge. Inoltre, un'eventuale risposta negativa cosa comporta in termini operativi? Il rapporto viene bloccato?
4. Circolare 2548 del 26 giugno. Quando deve essere eseguita una adeguata verifica in fascia media o alta, va sempre richiesta la dichiarazione dei redditi e il patrimonio netto. Ovviamente non sempre il cliente ha con sé la dichiarazione dei redditi, quindi l'operatore non può confermare la verifica della documentazione, l'esatto contrario di ciò che viene richiesto ai colleghi confidando che il cliente ci porti la dichiarazione. Il patrimonio netto è invece semplicemente assurdo. Non è possibile calcolarlo e nessuna procedura supporta tale conteggio. Si richiede una normativa più aderente alla situazione reale oppure un concreto supporto a queste attività.
5. L'introduzione di BPM antiriciclaggio ha di fatto complicato l'operatività:
  - a. per le filiali perché i tempi di risposta sono spesso lunghi e le risposte poco chiare (e non c'è modo di approfondire se non rifacendo l'iter BPM- allungando i tempi ulteriormente - la casella [antiriciclaggio@creval.it](mailto:antiriciclaggio@creval.it) e le caselle personali dei colleghi uff. antiriciclaggio hanno risposta automatica),
  - b. per gli uffici centrali perché sono stati investiti della responsabilità di gestire le risposte BPM alcuni uffici centrali senza formazione se non con piccole e non esaustive miniguide.

Vista la delicatezza e il carico di responsabilità che tale normativa comporta, sarebbe opportuno poter disporre di un contatto telefonico con chi è effettivamente deputato a fornire informazioni.

Ultimo aspetto approfondito nel corso della riunione è stato quello dello strumento con il quale poter fare alla commissione le segnalazioni relative a pressioni o all'organizzazione del lavoro.

È stata predisposta ed è utilizzabile una casella di posta elettronica: [commissionepolcom@creval.it](mailto:commissionepolcom@creval.it) presso la quale ogni lavoratore può fare le proprie segnalazioni. Facciamo presente che i messaggi che pervengono a questa casella di posta non sono visibili a chiunque ma solo ai componenti la commissione paritetica, quindi, non solo quelli di parte sindacale ma anche quelli di emanazione aziendale. Pertanto, chi volesse avere la massima garanzia di anonimato potrà continuare a fare le proprie segnalazioni direttamente al proprio rappresentante sindacale, il quale provvederà a girare la segnalazione "anonimizzata" nella casella di posta della commissione.

Pronti a informarvi sull'evoluzione di questo incontro e a disposizione per ogni chiarimento salutiamo cordialmente.

1 agosto 2019