

INCONTRO CON AZIENDA: COMITATO BILATERALE POLITICHE COMMERCIALI

Si è svolto oggi, lunedì 18 luglio, l'incontro atteso da alcuni mesi sulle politiche commerciali. Incontro che ci ha permesso di sottoporre all'Azienda varie problematiche e che ha visto i vertici aziendali riconoscere, seppure parzialmente, le nostre istanze, lasciando intravedere un auspicabile cambio di rotta da parte della direzione.

Le pressioni di **FIBA-CISL, FISAC-CGIL e UILCA**, soprattutto tramite l'ultimo comunicato riguardante le recenti dinamiche commerciali, hanno sicuramente fatto breccia, in un momento così difficile per il Banco Popolare che vede all'orizzonte la fusione di diverse banche ed ipotesi di esuberanti nel personale.

Venendo ai dettagli dell'incontro abbiamo denunciato una situazione di pressioni commerciali a cui, a nostro avviso ed al più presto, occorre mettere un argine:

- **Mutui e Cpi**: abbiamo evidenziato come la prassi di richiedere obbligatoriamente la stipula della polizza assicurativa Cpi per la concessione di mutui casa sia **contraria alle normative vigenti**. In particolare, come si evince dai fogli informativi che vengono consegnati al cliente, **la Cpi**, prodotto ad ampia redditività per la banca, **è un elemento accessorio e facoltativo del contratto**, la cui offerta esula dal merito creditizio dell'operazione. A nostro avviso risulta **RISCHIOSA** la prassi di compensazione tra assunzione di elevato rischio creditizio e proposta di "accessori commerciali" per ricavare reddito dall'operazione.

L'attuale modo di procedere che, in presenza di pratiche già deliberate dal responsabile fidi, registra richieste da parte di referenti commerciali di sottoscrizione di polizze Cpi per "...una conferma della delibera, inserendo nelle note la Cpi..." **è stato riconosciuto anche dall'Azienda come non conforme alle norme ed ai regolamenti vigenti**.

In particolare l'Azienda ha richiamato le aree affari al rispetto delle norme, pertanto la relazione con il cliente è in capo alla filiale e i rapporti tra la filiale e l'area, una volta inoltrata la pratica di mutuo, devono avvenire esclusivamente tra il proponente (il collega della filiale) ed il deliberante di area, tramite i canali ufficiali e consueti. E' quindi escluso che i vari referenti commerciali possano interferire nell'iter deliberativo con richieste alla filiale di implementazione della pratica con prodotti accessori o di altro genere, ma devono relazionarsi con il deliberante per una valutazione complessiva (quindi anche della sua efficacia commerciale) della domanda di finanziamento, fatto salvo che l'atto deliberativo è di esclusiva competenza di quest'ultimo.

Ci auguriamo di avere fatto finalmente chiarezza rispetto ai problemi più volte denunciati, **in particolare nell'area affari di Roma**, che hanno visto spesso colleghe e colleghi in balia di vari fuochi deliberativi, ovvero una volta ottenuto il parere positivo dal responsabile fidi e dall'organo tecnico deliberativo, vedersi aggiungere dal responsabile retail, tramite una mail, l'obbligatorietà di una Cpi.

Qualora si dovessero verificare di nuovo anomalie rispetto alla corretta operatività **valuteremo l'opportunità di coinvolgere l'Organismo di Vigilanza** cui è demandato il corretto funzionamento del modello organizzativo ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 come infatti è riportato nel regolamento:

"Devono essere segnalate senza ritardo:

a)...(omissis)

b) le violazioni da parte dei DESTINATARI delle regole di comportamento o procedurali contenute nel presente MODELLO, ivi ricomprendendo il CODICE ETICO, il CODICE INTERNO DI AUTODISCIPLINA e le procedure e norme interne, che fanno parte integrante dello stesso..."

- **Chiusura Conti**: abbiamo ricevuto diverse segnalazioni circa la richiesta di attivare procedure extranormative per chiudere un conto corrente. In particolare la richiesta, espressa da alcune aree affari e al di fuori delle normative aziendali ufficiali (**vedi circolare 2011C56 del 22/03/2011**), di prevedere per ogni chiusura di conto corrente una nuova apertura. Cosa che, oltre a porsi come indebita pressione commerciale in contraddizione con la normativa interna, si pone in contrasto

con la normativa di **Patti Chiari** che prevede adempimenti immediati e tempi certi e precisi per la chiusura di un conto corrente.

- **Switch tra prodotti**: abbiamo sollecitato l'azienda a porre maggiore attenzione alle strategie di vendita che sollecitano il collega a contattare i clienti per proporre passaggi da un prodotto ad un altro. Oltre alle problematiche relative alle quotazioni di mercato del prodotto che viene venduto, **le mail che ci sono state segnalate e che abbiamo consegnato all'Azienda non riportano mai richiami alla normativa Mifid**, aspetto questo che è centrale per la correttezza e trasparenza dell'operazione.

- **Prevendite**: abbiamo sottolineato come il dispositivo delle **prevendite**, ancorché diffuso in molte realtà bancarie dentro e fuori il nostro Gruppo, sia a nostro avviso **in contrasto con i regolamenti Consob** che prevedono in fase di proposta di un prodotto finanziario la consegna al contraente della relativa e prevista documentazione informativa. Informativa che deve essere comunicata in modo corretto, esauriente ed in forma scritta e che quindi non può essere garantita tramite il meccanismo delle prevendite in cui il collega-intermediario-venditore espone solo verbalmente le caratteristiche essenziali del prodotto, esponendo la banca ad un rischio di nullità del contratto.

- **Comunicazioni via Mail**: dalle mail pervenuteci ravvisiamo una situazione non idilliaca, anche se migliore rispetto agli anni precedenti in cui i toni erano spesso offensivi. In particolare oggi la reportistica inerente alle comunicazioni commerciali, le sollecitazioni alla vendita e la richiesta di dati che potrebbero essere ricavati da uffici centrali e non dai colleghi ci appaiono ancora troppo frequenti per non configurare una situazione di pressioni commerciali. Pressioni che diventano ossessive quando si configurano nell'invio quotidiano di tabelle, matrici, caselle rosse, caselle verdi commentate poi dai vari responsabili retail che paiono effettuare radiocronache calcistiche prive dei necessari contenuti tecnici/finanziari/organizzativi, in grado solo di dare risalto alle "filiali buone", ovviamente quelle over budget, in contrapposizione alle "filiali cattive", quelle sotto budget.

Abbiamo pertanto richiesto all'azienda che le contingenti comunicazioni avvengano seguendo altre logiche. In primis **rispettando le disposizioni della normativa Mifid**, per cui la sollecitazione a raggiungere un determinato risultato di filiale o di settore sia legata al portafoglio clienti della specifica realtà, senza mediare il risultato di budget che ci si prefigge dalle aree sulle varie filiali, e senza ponderazione. Inoltre il monitoraggio dei risultati deve a nostro avviso essere comunicato alle singole filiali in relazione solo alla media di area e non di tutte le altre filiali, senza inviare ad ognuno i risultati e gli scostamenti di tutti evitando così di generare confronti spiacevoli, e a volte irrazionali, tra filiali estremamente diverse e colleghi che vi lavorano.

Fino ad ora il comitato politiche commerciali ha affrontato ex post tali questioni, senza purtroppo riuscire ad incidervi sostanzialmente. **Riteniamo che sia assolutamente necessario fare di più e meglio, incidendo ex ante sulle varie questioni e non affrontandole quando ormai sono già avvenute.** E' per questo che abbiamo chiesto all'azienda l'avvio di un confronto aperto sulle questioni specifiche ed una evoluzione del protocollo siglato ormai nel lontano 2008 che preveda la possibilità di definire bilateralmente ed in modo univoco per tutta la rete i canali e le modalità di comunicazione per quanto concerne il delicato ambito delle politiche commerciali.

A margine dell'incontro poi non abbiamo potuto non sottoporre informalmente all'Azienda alcune considerazioni dettate dalla nostra attualità bancaria. In particolare in virtù degli **Swap di filiali** che il primo di agosto entreranno a fare parte del Credito Bergamasco, **abbiamo chiesto l'attivazione della commissione sicurezza** per valutare l'idoneità di luoghi ed i dispositivi di sicurezza delle filiali entranti nonché i progetti delle filiali di prossima ristrutturazione.

Per quanto riguarda infine il "**nuovo modello di grande banca popolare**", come viene definito nel comunicato stampa odierno, prima di commentare preferiremmo aspettare l'esito dell'**incontro previsto con il dott. Saviotti**, per capire meglio i confini di un progetto che vede coinvolto parzialmente il Credito Bergamasco con la conferma degli swap in ingresso e, probabilmente, anche in uscita.

Per ora auspichiamo solamente che il "**Bancone**" non possieda lo stile UniCredit, cioè dia le stesse pesanti ripercussioni in termini di organici ed esuberanti.

Bergamo, 18 luglio 2011