



29/06/2022

SUPERBONUS: SIAMO ANCORA IN ALTO MARE

Dalla replica dell'azienda alle nostre richieste di cui al comunicato del 21/06/2022 possiamo intuire che i problemi causati da una carenza nei presidi di controllo, a livello centrale, della quantità/entità di richieste inserite dalla rete, non vuole essere risolto dall'azienda, ma lo si lascia totalmente nelle mani dei consulenti di filiale.

Dispiace constatare come la Banca quando il sindacato porta al tavolo una problematica ormai nota e complessa come questa, si metta sulla difensiva creando a nostro avviso le condizioni di un decadimento del confronto sindacale. Molti colleghi hanno avuto e potrebbero avere in futuro grossi problemi, relazionali e non solo, con i clienti legati alla gestione del superbonus.

Anche le risposte che la Banca ha fornito ai quesiti posti da tutte le sigle sindacali, se lette attentamente, a nostro avviso hanno l'obiettivo di mettere maggiormente al riparo la Banca e molto meno i suoi collaboratori.

VI ELENCHIAMO LE RISPOSTE DELLA BANCA E LA REPLICA SINDACALE.

1. LETTERA DI MANLEVA:

- **Risposta della Banca** La Banca, essendo la prima responsabile nei confronti di clienti, non reputa necessaria la stesura di alcuna lettera di manleva per i collaboratori che si sono occupati delle pratiche relative al cd. Superbonus. Sicuri che i gestori coinvolti, infatti, abbiano svolto il loro operato alla stregua di qualsiasi altra attività, seguendo le disposizioni e la normativa via via predisposte dalla Banca. Nello specifico, con la [Doku 1891](#) tutta la materia è stata puntualmente regolata e disciplinata dalla Banca, fornendo informazioni e direttive chiare e aggiornate in merito alla gestione ed evasione delle relative richieste.
- **Replica sindacale:** riteniamo sia un errore non aver "manlevato" i colleghi coinvolti in un problema gestionale causato dalla carenza di controlli all'interno della banca. Pensiamo in particolare che il trincerarsi della Banca nel rispetto della Doku 1891 la quale è stata aggiornata moltissime volte non lasciando il tempo ai colleghi di capire cosa fosse corretto fare in quel preciso momento sia profondamente sbagliato.

2. COMUNICAZIONE VERSO I CLIENTI CON MANIFESTAZIONE DI INTERESSE:

- **Risposta della Banca** :Nella Doku 1981 soprarichiamata è già stato inserito il modello mail del testo della comunicazione destinata ai clienti interessati.

Spetterà ai singoli gestori la scelta di inviare la comunicazione ai clienti in formato cartaceo o via mail o secondo le modalità che riterranno più opportune e adatte. Sappiamo che molti colleghi si sono già messi in contatto con i rispettivi clienti. Confidiamo che tale spazio di manovra lasciato ai colleghi sia la soluzione migliore per gestire la questione in modo più “personale” possibile, alla luce della relazione che essi hanno con i singoli clienti.

- **Replica sindacale:** il modello mail è arrivato in ritardo ed i colleghi sono stati costretti a rispondere in modo artigianale e non uniforme per tutta la Banca, talvolta anche costretti per via delle molteplici sollecitazioni da parte dei clienti. L’invio delle comunicazioni a livello centralizzato avrebbe avuto il vantaggio di rendere evidente la buona fede dei collaboratori che hanno trasmesso ai clienti le assicurazioni fornite dalla sede centrale e cioè che “abbiamo ampia tax capacity” salvo poi doversi rimangiare la parola data.

3. ELIMINAZIONE DELLE PRATICHE IN PIATTAFORMA “EY”

- **Risposta della Banca:** Il blocco della pratica deve essere anticipato da una preventiva comunicazione al cliente da parte del gestore al fine di garantire una corretta gestione della relazione. Una gestione centralizzata dell’iter comporterebbe un inevitabile appesantimento del processo e una gestione particolarmente complessa delle richieste.
- **Replica sindacale:** le sigle sindacali avevano chiesto che la cancellazione della pratica nella piattaforma di “EY” fosse eseguita centralmente dalla Banca non per una questione organizzativa ma per una questione di responsabilità gestionale e per garantire la separatezza dei ruoli.

4. PRATICHE PERSONALI DEI COLLABORATORI

- **Risposta della Banca:** Con riferimento alle pratiche dei collaboratori già inserite in piattaforma queste saranno portate a termine come per quelle relative alla clientela privata. **Per quanto riguarda le pratiche dei collaboratori che non sono state inserite, esse verranno valutate caso per caso tenendo conto della tax capacity della Banca. Tali casi dovranno essere segnalati il prima possibile per il tramite dei Direttori di Area.**
- **Replica sindacale:** le sigle sindacali hanno fatto presente che alcuni colleghi credendo che non ci fossero problemi di *tax capacity* hanno privilegiato la lavorazione delle pratiche dei clienti. **Una apertura da parte della banca su questo tema c’è, tuttavia è molto sottile. Lo vedremo alla prova dei fatti e quando i colleghi chiederanno di veder confermata la propria pratica.**

5. DEROGA PREZZI DI CESSIONE CREDITO COLLABORATORI

- **Risposta della Banca:** Il prezzo di cessione è stato modificato per effetto delle mutate condizioni di mercato, in particolar modo dalla dinamica dei tassi. Su questo prodotto non sono mai state previste deroghe di prezzo per clienti e collaboratori e tale decisione viene confermata.
- **Replica sindacale:** Trattati come i clienti ordinari. Niente di più!

6. BUDGET 2022

- **Risposta della Banca:** Premesso che non sono stati assegnati obiettivi commerciali sul Superbonus, evidenziamo che tale prodotto ha offerto un'opportunità commerciale di sviluppo dando la possibilità di aprire nuovi conti e nuovi finanziamenti a molte filiali. Solo in questo ultimo periodo si sono verificate difficoltà strutturali a livello nazionale per le quali lo stesso Legislatore ha allo studio soluzioni per rimuovere tali limitazioni. Pertanto, non si rilevano effetti significativi nel raggiungimento degli obiettivi 2022.
- **Replica sindacale:** Siamo tutti consapevoli che non c'erano obiettivi commerciali sul superbonus. Tuttavia ci sono molte decine di colleghi che hanno investito in questa attività tantissimo tempo (sottratto ad altre attività commerciali), in quanto avrebbe fatto da traino all'acquisizione, all'aumento degli impieghi, avrebbe stretto un legame (più) forte con il cliente che, soddisfatto di aver potuto accedere a queste agevolazioni dalla "sua banca" avrebbe parlato bene di noi ad amici e conoscenti (effetto volano). Ora accadrà l'esatto contrario. Le ore passate a capire il prodotto, spiegarlo ai clienti, acquisire la documentazione, andare alle riunioni condominiali sarà stato tempo buttato, e l'effetto passaparola funzionerà, ma al contrario, per parlare male della banca e del consulente in prima persona.

7. SOLUZIONI ALTERNATIVE PER LA CESSIONE DEL CREDITO FISCALE.

- **Risposta della Banca:** Da tempo sono stati avviati contatti con clientela istituzionale e partner per valutare eventuali cessioni del credito. Ci preme sottolineare, come da indicazioni della stampa, che appare possibile che in sede di conversione in legge del DL 50/2022 (DL "Aiuti") il Legislatore stia valutando soluzioni che sblocchino l'acquisto dei crediti fiscali da parte delle banche.
- **Replica sindacale:** attendiamo sviluppi, auspicando fortemente che si lavori insieme ad una soluzione interna.

8. DELIBERA CONDIZIONATA FINANZIAMENTO PONTE

- **Risposta della Banca:** L'argomento è stato oggetto di aggiornamento nella Doku 1891 punto 4.1, come richiesto dalla Direzione Centrale Crediti in considerazione dell'attuale situazione si ritiene opportuno prevedere la presenza del preliminare di cessione firmato dal cliente già in fase d'istruttoria della pratica di fido.
Replica sindacale: La firma di un preliminare che impegna la banca prima ancora della valutazione del merito creditizio complica ancor di più il problema. Se successivamente alla firma del preliminare (che, ricordiamolo, impegna anche la banca) la richiesta di finanziamento viene rifiutata, la delusione del cliente sarebbe ancora maggiore e stavolta avrebbe in mano, non soltanto una "lettera di intenti" che tutela banca e consulente dal punto di vista legale, ma anche un preliminare con impegno da parte dell'istituto di credito.

A fine giugno 2022 scadranno gli aumenti delle indennità di pendolarismo e di trasferta, decise in marzo 2022, ne chiediamo ovviamente non solo la proroga di almeno altri 3 mesi ma anche un ulteriore aumento.

RR.SS.AA. Coordinamenti Aziendali Volksbank

FIRST/CISL – UILCA - UNISIN