

Nel corso di una recente riunione della Commissione paritetica per lo Sviluppo Sostenibile e le Politiche Commerciali, la componente aziendale ha illustrato alcune importanti novità in tema di Politiche Commerciali. In linea con quanto previsto dall'accordo del 21 aprile scorso ed in risposta alle numerose segnalazioni di anomalie presentate dalle OO.SS. sulla pubblicazione di graduatorie comparative (non consentite ai sensi di questo accordo), l'esponente della Direzione Commerciale rappresentata in Commissione, ci ha informato che il processo di pubblicazione sul Portale aziendale delle informazioni relative a dati di budget e di consuntivo, a livello disaggregato (Divisioni, Direzioni Territoriali, Aree e Filiali), si sta evolvendo in maniera sempre più efficace, al fine di garantire la massima trasparenza ed omogeneità informativa a tutti i colleghi, coinvolti ai vari livelli, nell'attività commerciale.

In questo ambito, dal primo dicembre, sarà presente sul Portale Aziendale un nuovo strumento con cui tutte le strutture, comprese le singole agenzie, potranno accedere all'aggiornamento quotidiano, sia dei dati di budget che di consuntivo, relativi all'andamento dell'attività commerciale e dei conti correnti.

Tali report saranno realizzati tramite l'elaborazione di informazioni già presenti nelle procedure di Gruppo, senza necessità di gravare i colleghi di ulteriori adempimenti rispetto alla normale operatività. Ogni realtà potrà verificare mediante questo strumento il proprio posizionamento rispetto agli obiettivi assegnati ed al proprio perimetro di riferimento, ma senza riferimenti ad alcun nominativo di sorta. I dati delle altre realtà comparabili saranno quindi anonimi e ricompresi in un istogramma, ciò per evitare dannose ed umilianti graduatorie dei "buoni e cattivi". Questa novità sarà pubblicizzata attraverso un banner sul Portale, nel quale verranno descritte le caratteristiche di questo nuovo strumento e la conseguente inutilità di richieste dati o graduatorie/liste comparative stilate a livello locale.

Altra informativa ci è stata resa riguardo al collocamento di diamanti.

Complice anche il clamore provocato da una recente trasmissione televisiva (Report del 17.10.16 "Occhio al portafoglio" che tra l'altro invitiamo tutti a rivedere - a casa - in streaming:

<http://www.report.rai.it/dl/Report/puntata/ContentItem-3bfa7b8f-c813-4530-abaa-597c103d320a.html>), la Direzione Commerciale ha tenuto a sottolineare che questo è un argomento molto delicato, direttamente collegato all'aspetto reputazionale.

Tutti siamo consapevoli di quanto sia fondamentale tutelare la reputazione della banca, soprattutto in questo periodo così particolarmente difficile. Per questo motivo, la Direzione Commerciale si è detta assolutamente contraria alla sollecitazione del collocamento di diamanti, così come tra l'altro ben specificato dalla normativa interna in materia (Norma di Processo 2015CNP232) che sancisce espressamente: "... E' pertanto esclusa e vietata qualsiasi attività promozionale diretta da parte delle Banche del Gruppo" e ci ha invitato a segnalare ogni iniziativa locale contraria a questo esplicito divieto.

In tema di impieghi, riguardo alla pratica delle cd. "predelibere", la componente aziendale ha affermato che, sia a livello di Direzione Generale che di Divisioni, non c'è alcuna indicazione di inserimento delle cosiddette "predelibere" in PEF, ma esiste esclusivamente una iniziativa di "pre-scoring", in base alla quale vengono individuate le potenzialità di

affidamento di singoli clienti. Nonostante l'assenza di indicazioni dall'alto, può però accadere che, per velocizzare il processo di affidamento ed avere già la garanzia del buon esito dell'operazione, ad un certo livello della filiera, qualcuno (il solito primo della classe?) dia autonomamente indicazioni di "predeliberare" gli affidamenti, facendo qualcosa di palesemente contrario alle normative, poiché l'inserimento della pratica in PEF non può che avvenire, ovviamente, solo dopo la sottoscrizione da parte del cliente. A ciò si somma anche il rischio di segnalazione dell'operazione di affidamento in centrale rischi all'insaputa del cliente. Su questa attività la Direzione Crediti si è assunta l'impegno di dare indicazioni precise a tutta la filiera affinché tali prassi anomale non vengano in alcun modo suggerite o incentivate. Anche in questo caso ci è stato richiesto di segnalare ogni comportamento contrario a tali direttive.

Oltre a questo abbiamo però evidenziato come, in occasione di iniziative commerciali con nominativi Target sui quali è prevista un'istruttoria compatta e semplificata con molti dati inseriti in automatico, anche a causa delle forti pressioni commerciali, sia forte il rischio di arrivare ad avviare istruttorie con dati non aggiornati ed in violazione delle normative vigenti.

Abbiamo chiesto quindi all'Azienda di verificare quante pratiche, (ad es. relative alla campagna "Sosteniamo la Ripresa") vengano inserite nei primi giorni di apertura della stessa, quante vengano revocate negli ultimi giorni del mese e quanti fidi deliberati e non resi operativi rimangano in essere dopo la fine del mese, perché questi sarebbero chiari indicatori delle pressioni commerciali in essere, oltre a rappresentare un grave rischio per i colleghi.

Un'ultima notazione ha riguardato il futuro cambiamento del modello di consulenza. Attualmente nel nostro Gruppo è presente un modello di consulenza incentrata sul singolo prodotto. A seguito dell'integrazione con BPM, dopo il passaggio informatico che è previsto per il 2 luglio 2017 (il nostro sistema sarà esteso a BPM), anche la nostra rete, entro dicembre 2017, passerà ad un modello di "consulenza di portafoglio", già presente in Popolare di Milano. Questa tipologia di consulenza è sicuramente più approfondita e complessa rispetto a quella "di prodotto" e dovrà quindi essere supportata da un adeguato processo di formazione.

In conclusione, le novità preannunciate rappresentano sicuramente degli strumenti per poter realizzare quanto pattuito alcuni mesi fa con l'accordo del 21 aprile, allo scopo di riportare il tema delle politiche, o meglio, pressioni commerciali, in un alveo di sostenibilità.

Verificheremo che alle intenzioni seguano i fatti ma, per fare questo, continueremo ad aver bisogno del vostro indispensabile supporto nel segnalarci i comportamenti non conformi dei soliti "primi della classe".

SEGRETERIE COORDINAMENTO BANCO POPOLARE

FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - SINFUB - UGL CREDITO - UILCA - UNISIN

[Scarica il comunicato](#)