



Gruppo Bancario Credito Valtellinese

Commissione paritetica politiche commerciali del 12 marzo 2021

Nel pomeriggio del 12/03 abbiamo incontrato l'Azienda - anche questa volta su tavoli separati come voluto dalle altre sigle sindacali - in occasione della Commissione paritetica sulle politiche commerciali, che dovrebbe riunirsi almeno trimestralmente per favorire una declinazione di politiche commerciali (leggasi pressioni) rispettose della professionalità e della dignità dei colleghi.

Presenti alla riunione il Responsabile Area Retail e Divisione CRM e programmazione Commerciale, il Responsabile Area Imprese PMI, la Responsabile Divisione Antiriciclaggio, la Responsabile HR e il Responsabile Servizio Politiche del Lavoro.

Le segnalazioni della Fisac-Cgil e le risposte dell'Azienda

Di fronte a una così nutrita delegazione aziendale la Fisac-Cgil ha introdotto i lavori rimarcando che nonostante il persistere della condizione pandemica le pressioni/azioni commerciali sono rimaste inalterate, anzi sono state implementate, nonostante le persistenti difficoltà collegate alla crisi pandemica.

Ecco una breve sintesi dell'incontro.

- La **nuova forma di operatività a distanza** sta influenzando sui margini di alcuni items (ad esempio wealth management) perché le operazioni on line sono meno onerose per i clienti e dunque meno remunerative per la banca, ma l'azienda mantiene comunque inalterati i budget non comprendendo che se aumenterà l'operatività on line i margini saranno destinati a calare. L'Azienda al momento non rileva un calo dei margini...
- Le integrazioni contrattuali di consulenza a distanza in area finanza inviate alla clientela (**Addendum**), hanno ingenerato numerose telefonate con richieste di chiarimento ai colleghi della rete che, non essendo stati informati dell'iniziativa, sono stati lasciati del tutto impreparati ad affrontare la situazione. L'Azienda ha risposto che Addendum è stato creato per consentire di svolgere l'attività commerciale a distanza, le novità portano nell'immediato più lavoro ma ne trarremo benefici in futuro. Vedremo...
- Alcune **campagne commerciali in crisi pandemica** sono state lanciate senza considerare l'attuale situazione: come accaduto ad esempio sul finire del 2020 col lancio di una campagna pos (sotto certi aspetti ancora in corso) con i negozi in chiusura. Iniziativa né logica né profittevole e che ha sortito probabilmente più la reazione scomposta di qualche cliente che "numeriche" favorevoli all'azienda.
- Le aspettative di snellimento delle **procedure**, in particolare per quanto riguarda i mutui e le polizze vita, sono state solo marginalmente soddisfatte attraverso una rivisitazione che ancora non garantisce una operatività agile e veloce. La Fisac-Cgil ritiene che tutta l'attività commerciale dovrebbe essere su **piattaforma ABC**, il che consentirebbe di avere lo storico contatti e la visione globale del cliente. Invece diverse attività sul segmento retail, imprese e corporate sono state impostate su **sharepoint** con innumerevoli disagi costringendo i colleghi a "destreggiarsi" tra i vari file con inutili duplicazioni di lavoro e non potendo gestire le esitazioni in maniera personalizzata. L'azienda conferma che per il solo

mezzo di marzo (scadenza faticosa!), data l'urgenza di avviare la campagna sul credito al consumo (primo pilastro dell'attività commerciale) è stata rilasciata l'attività su piattaforma sharepoint e, pur consapevoli che non sia agevole, si tratta solo di superare questo trimestre, successivamente si cercherà di gestire tutto su ABC. Siamo poi stati ancora "illuminati" sul perché certe attività sono in ABC e altre in sharepoint: in ABC vanno le campagne con scadenza, mentre tutto quello che si trova in sharepoint sono attività che hanno continuità nel corso dell'anno o attività (ad esempio MOVING ON) che non sono commerciali, ma riguardano altri comparti.

- Abbiamo segnalato che non ha nessun senso l'utilizzo del **wip (finanziamenti e mutui)**,ennesimo file da compilare in sharepoint quando gli stessi dati possono essere ricavati dal controllo di gestione. I colleghi spesso si dimenticano di aggiornarlo e allora arrivano da qualcuno telefonate per sollecitare esitazione. Azienda risponde che wip, come **forecast**, servono perché altrimenti non hanno la cognizione del "magazzino". Della duplicazione del lavoro non ci sembra quindi siano preoccupati...

- **Ferie:** organizzare la vita privata in tempo di pandemia è già di per sé un problema, organizzare TUTTE le ferie dell'anno entro febbraio (forzata pianificazione) non tiene conto né della situazione familiare né della situazione lavorativa di filiale. Rimaniamo in attesa di risposta a nostra lettera formale già inviata in merito.

- **Antiriciclaggio e formazione:** l'impressione comune è che sia stata "scaricata" sulla rete una mole incredibile di lavoro per allinearsi alle normative vigenti (e anche qui sia su ABC che su sharepoint) mentre l'aspettativa dei colleghi, e le promesse aziendali, erano quella di un alleggerimento con un aiuto dalle strutture centrali. A tal proposito è stata invocata l'istituzione di una struttura ad hoc utile a ridurre la portata dell'onerosa operatività in argomento a carico di risorse già impegnate e sollecitate in attività commerciali e di consulenza.

Specificazione è stata fatta per il **Servizio Estero** chiamato più di recente a reperire informazioni e documentazione anche dall'estero (corrispondenti, fornitori, pagatori, etc.).

Operazioni peraltro che, pur se sovente relative a clientela Corporate, si riversano sull'operatività d'agenzia, appesantendo dunque ancora una volta il Retail.

- Una campagna massiva gestita dai servizi centrali su alcune attività, come **l'acquisizione documenti identità scaduti**, solleverebbe la rete già pressata sugli obiettivi commerciali.

Inoltre sarebbe utile informare in maniera smart la clientela in merito agli obblighi di adeguata verifica, perché diversi clienti non capiscono alcune nostre richieste e non accettano di passare in filiale in questo momento di crisi pandemica, il che complica ulteriormente il nostro lavoro. Abbiamo anche ricordato quanto sia fondamentale sul tema antiriciclaggio la **formazione** e di conseguenza i corsi su cui molti colleghi lamentano carenze anche di tipo organizzativo. L'azienda ha risposto che sa quanto sia importante la formazione, su cui ci sarà un approfondimento ad hoc, ma assicura che il catalogo di corsi sul tema anche quest'anno sarà vasto, che le ore già somministrate sono consistenti e che si sta tentando di apportare migliorie creando delle presentazioni power point e delle pillole informative sugli argomenti più rilevanti, ad esempio: titolare effettivo, avr, avs.

L'Azienda ha concluso che il business non può essere separato dall'antiriciclaggio, adv è parte fondamentale su cui poi sviluppare i rapporti con la clientela perché ne implica la conoscenza, l'operatore deve capire cosa sta facendo anche se sta semplicemente facendo un versamento di cassa. Bankitalia vuole competenze finanche a livello di operatore base. La Fisac-Cgil non contesta che ci debba essere maggiore preparazione e competenza ma questo non può essere scaricato sui

colleghi senza un'adeguata organizzazione del lavoro che è responsabilità dell'azienda costruire.

Invitiamo i colleghi, anche quelli del Corporate e non solo della rete, a fornirci sempre di più segnalazioni circostanziate da portare all'attenzione della commissione, segnalazioni che possono essere inoltrate direttamente all'apposita casella postale commissionepolcom@creval.it oppure per il tramite del proprio rappresentante sindacale, garantendo comunque il massimo anonimato.

Raccomandiamo altresì i colleghi di svolgere il proprio lavoro con serenità ma pronti ad affrontare una prevedibile ulteriore escalation di pressioni commerciali perché, pur non avendolo apertamente dichiarato, l'impressione è che per l'Azienda la "deadline" sia il 31 marzo. Ancora una volta per l'Azienda esiste solo il: qui, ora, subito.

Informateci quindi puntualmente come avete finora fatto, cercando insieme di contrastare "derivate commerciali" che, oltre ad essere poco utili per i risultati aziendali, rappresentano spesso lesioni dei più semplici diritti dei lavoratori nonché degli accordi sottoscritti in materia sia a livello nazionale, sia a livello aziendale e dei protocolli sanitari vigenti per contenere la crisi pandemica.

Un caro saluto a tutti e grazie per l'attenzione.

**Segreteria Organo Coordinamento Fisac-Cgil
Gruppo bancario Credito Valtellinese**