FISAC

Gruppo bancario Crédit Agricole Italia

Avviata procedura di verifica su collocamento polizze ma con diverse incognite

Lo scorso 16 luglio l'azienda ha comunicato alle OOSS l'avvio di una survey (sondaggio) che sembrerebbe rispondere a disposizioni di Bankitalia in merito ad una indagine per capire se i colleghi ricevono pressioni per vendere polizze assicurative in abbinamento ad altri prodotti. La survey viene coordinata dalle funzioni Compliance e Auditing e dovrebbe interessare complessivamente circa 400/450 colleghi di rete CAI e FriulAdria.

Il sondaggio viene effettuato direttamente dalle funzioni coinvolte che, telefonicamente, rivolgono ai colleghi di rete una dozzina di domande del tipo "Ricevi pressioni commerciali da parte della Dr in merito alle polizze CPI per mutui e Agos, ricevi pressioni sempre in merito a questi due prodotti da parte degli specialisti e da parte di RCZ, ricevi pressioni per il collocamento di prodotti assicurativi correlati da mutui e prestiti, ecc……" il tutto ha una durata di una decina di minuti circa.

Fino a qui quanto sappiamo.

Da parte nostra questo metodo non può non sollevare alcune perplessità che riepiloghiamo di seguito:

• Il tema di collocamento delle polizze in abbinamento ad altri prodotti è un aspetto particolarmente delicato dell'intero settore. Non può sfuggire che tutti i processi di indagine, compreso quello sul livello di soddisfazione della clientela, sono normalmente intermediati da società esterne che garantiscono l'anonimato agli intervistati, ci chiediamo per quale motivo, su un tema di profilo così sensibile come questo, l'azienda abbia deciso di gestire in autonomia le interviste;
• Come possiamo assicurare il diritto della privacy agli intervistati se l'intervista viene condotta da una fonte interna aziendale;
• Immaginiamo che Bankitalia possa avere richiesto dei chiarimenti riguardo ad un tema di tale sensibilità ma ci chiediamo come mai si possa disporre all'azienda di condurre in proprio una intervista ai dipendenti;
• Il tema è stato oggetto anche in un recente passato di segnalazioni delle OOSS alla Commissione Politiche Commerciali per i toni "autoritari" che qualche responsabile ha utilizzato in proposito. L'azienda ha nelle sue disponibilità queste segnalazioni che auspichiamo possano essere di supporto ad una indagine di questo tipo.

Per cui, se da un lato prendiamo atto della comunicazione dell'azienda dall'altro non possiamo che evidenziare le nostre perplessità in proposito e auspicare che in futuro questi sondaggi vengano effettuati da un soggetto terzo ed al contempo che vengano colte le segnalazioni che le OOSS hanno effettuato in proposito nell'interesse di salvaguardare la struttura ed i colleghi.