



Know your client, conosci il tuo cliente, una procedura introdotta anni fa con scopi commerciali e diventata sempre più rilevante anche a causa delle normative antiriciclaggio di volta in volta più stringenti.

Conoscere: una parola che, si presta ad interpretazioni diverse a seconda dell'uso (abuso) che si fa. Come si fa a conoscere una persona dopo qualche rilevazione frettolosa in filiale o in ufficio? È sufficiente somministrare il questionario per poter escludere qualsiasi legame sensibile dell'intervistato? Per l'azienda naturalmente la risposta è affermativa, a patto che a sottoscrivere tale dichiarazione sia il dipendente, sempre quello più in basso nella catena di comando.

La rete, sempre in affanno tra le mille "priorità" quotidiane, da qualche settimana è gravata dall'ulteriore impellenza di profilare centinaia di nominativi con questionario KYC scaduto, in rivalutazione, o mai compilato. Naturalmente si tratta di un'urgenza, fra le altre urgenze. Un lavoro da portare a compimento entro e non oltre il 30 Giugno, questione di vita o di morte! La domanda sorge spontanea: perché non è mai possibile individuare queste scadenze all'inizio dell'anno in modo da poter pianificare il lavoro in maniera meno approssimativa e ansiogena? I titolari, almeno quelli che se lo potevano permettere, hanno predisposto delle task force, sottraendo alle linee commerciali, risorse da dedicare esclusivamente alla compilazione dei questionari, ma neanche questo basta a far fronte all'enorme mole di lavoro richiesta.

Come se non bastasse la nuova versione dell'applicativo ingloba l'ex modello 21299 cartaceo che prevedeva il visto della direzione, ovvero di quella parte di personale che si presuppone abbia il ruolo e la formazione per prendere decisioni.

La cosa assurda è che, in una molteplicità di occorrenze, i compilatori del questionario risultano gli unici responsabili della rilevazione anche quando si tratta di clienti mai profilati o profilati solo parzialmente.

I colleghi della rete sono costretti a svolgere questo compito con strumenti inadeguati. Solo per fare un esempio, in caso di clienti con collegamenti anagrafici su altre filiali, non è consentito eseguire interrogazioni su posizioni, movimentazioni e consistenze patrimoniali in circolarità. Eventuali trasgressioni possono essere sottoposte alla vigilanza dell'Audit, per eventuali violazioni delle normative sulla privacy.

Quello che chiediamo all'azienda è, prima di tutto rispetto per i colleghi, che si sono trovati da un momento all'altro con l'ennesima missione impossibile da portare avanti; rispetto per la loro professionalità. C'è bisogno di una procedura più trasparente, che distribuisca le responsabilità su tutta la filiera produttiva e non solo su chi sta in trincea.

Le Segreterie

Napoli, 29 maggio 2019