



Istruzioni per l'uso

Oltre alle tante problematiche legate all'emergenza COVID-19, che quotidianamente vengono gestite con senso di responsabilità da tante e tanti colleghi (dispositivi di protezione individuale che tardano ad arrivare, pulizie carenti, indicazioni disomogenee e ambigue per la gestione dei flussi di clientela, etc.), siamo costretti a occuparci (anche) di altro. Nonostante il momento straordinario, infatti, le vecchie abitudini di qualcuno non vanno in quarantena. Ci troviamo qui a dover ricordare l'ovvio a chi si ostina ad utilizzare modalità opache per scaricare importanti responsabilità sui lavoratori e le lavoratrici della nostra Azienda.

In questi giorni sono arrivati messaggi assolutamente fuorvianti e pericolosi circa gli adempimenti antiriciclaggio svolti dalle Filiali, e in particolare in merito ai questionari KYC. Sia nelle comunicazioni più formali (vedi Piano marketing di aprile) che in quelle meno formali (ma ufficiali) come lync e call conference, è stata sminuita l'importanza di alcuni obblighi normativi e di legge in capo a chi compila o autorizza un questionario KYC. I messaggi che sembrerebbero essere passati sono di una generale sottovalutazione del rischio legato alla mancanza di documenti anagrafici aggiornati e caricati nel Dossier Digitale del cliente.

La normativa di riferimento in materia (D2210) non è cambiata, e le integrazioni urgenti più recenti sono state prodotte al solo scopo di chiarire alcuni dubbi interpretativi. In particolare, ricordiamo a tutti e a tutte che:

"È responsabilità dell'operatore che effettua i controlli archiviare tutta la documentazione nel relativo dossier digitale";

"La documentazione utilizzata nella fase istruttoria deve essere preventivamente caricata sul Dossier Digitale del Cliente"

"È necessario che i documenti rimangano agli atti, ricordiamo infatti che la conservazione è un obbligo di legge (cfr. par. 4.1.7)."

Chiediamo a tutte e tutti di attenersi scrupolosamente alle normative sopra richiamate, che prevedono, lo ricordiamo, responsabilità penali nei confronti di operatori/trici e Titolari. I casi in cui è possibile procedere in assenza del cliente alla rivalutazione sono espressamente previsti in normativa: uno dei presupposti è la presenza nel Dossier Digitale di tutta la documentazione a supporto della verifica (minimo il Documento di identità per le Persone fisiche).

Non si spiegano davvero i tentativi di sminuire l'importanza di tali adempimenti, tentativi peraltro fatti da chi svolge funzioni eminentemente commerciali. Che ne pensa il Settore Compliance? Che ne pensa chi ha deciso di delegare il monitoraggio di tali adempimenti a persone e settori ossessionati solo dai numeretti e dalla velocità con cui vengono raggiunti gli obiettivi, invece di mirare all'efficacia delle azioni e alla loro qualità?

Sempre dalle funzioni commerciali, ci aspettiamo inoltre di capire quale sia il senso del budget pubblicato all'inizio di questo mese: le aperture di conti correnti, gli obiettivi sulla RIL e sulla Protezione, gli impieghi... cosa sono di preciso?

Ciò che avremmo voluto fare e che pubblichiamo a futura memoria? Una sceneggiatura per i prossimi mesi? Il frutto di un hackeraggio informatico come è successo al sito dell'INPS? Anche la pubblicazione delle Campagne commerciali avviene con modalità e contenuti del tutto surreali: forse ci sfugge qualcosa, ma L'IVASS ci ha autorizzato a proporre polizze per telefono (reindirizzando poi i clienti sul sito di AXA per il perfezionamento), in assenza di un questionario esigenze e bisogni regolarmente compilato? Il "recupero masse" come va fatto? Chiamando i clienti e raccontando che siamo più simpatici delle altre Banche verso cui hanno portato i LORO soldi? Il Digital Banking da attivare ai clienti che non ce l'hanno, può essere da oggi sottoscritto tramite videochiamata? ...

Potremmo andare avanti, ma per carità di Patria ci fermiamo qui, con la speranza che il disallineamento di alcuni personaggi con la realtà venga presto corretto. Abbiamo tutti e tutte cose più serie di cui occuparci in questo momento.

Firenze - 2 aprile 2020