



QUANDO CHI TIRA IL SASSO NASCONDE ...

Sembrirebbe, il condizionale è d'obbligo perché questo tipo di iniziative al Sindacato in genere nessuno le racconta, che su richiesta di Banca D'Italia e Ivass verranno effettuate delle interviste telefoniche a circa 400 colleghi della rete commerciale che ricoprono il ruolo di Gestore, Consulente Finanziario, Gestore Private e Responsabile di Filiale, sia di CA Italia che di FriulAdria. Interviste condotte, a quanto "sembra" da Audit e Compliance.

"Sembra" che l'oggetto delle interviste sia l'offerta di prodotti abbinati ai finanziamenti al fine di evitare fenomeni di "misseling", in pratica condotte commerciali che non rispettano la normativa in materia bancaria e assicurativa.

"Sembra", infine, che le interviste abbiano lo scopo di verificare l'esistenza di eventuali pressioni interne per il collocamento di determinati prodotti.

Fino a qui nulla di strano, se non fosse che "sembra" si siano tenute in diversi territori delle conference call nelle quali "sembra" essere stato suggerito come rispondere, anche "sembra" suggerendo ai Responsabili di intercettare le telefonate e fornire loro le risposte suggerite.

Nei mesi scorsi le OOSS hanno puntualmente segnalato, anche formalmente, all'azienda tutti quei comportamenti e quelle forzature che sistematicamente vengono calate sulla rete, riportando anche le frasi con le quali si tenta di costringere i colleghi a forzare la mano con i clienti, costringendoli persino a doversi giustificare nel caso di mancato abbinamento, come se dipendesse solo dalla loro volontà e non dalla libertà del cliente di scegliere consapevolmente. Abbiamo evidenziato il problema del cross selling connesso agli affidamenti, da qualcuno definito "minimale" ma a noi non pare essere così, su cui occorre prestare attenzione alle regole Ivass e Bankitalia.

Oggi raccomandiamo da parte nostra un atteggiamento leale e trasparente sia nel rapporto con la clientela che con gli organi di vigilanza e chiediamo che i colleghi coinvolti siano liberi di rispondere alle interviste riportando quanto da loro realmente percepito. Anche perché, da quanto "sembra", trattandosi di interviste le stesse certamente verranno riportate in modo aggregato per salvaguardare la privacy degli intervistati. Tra l'altro l'azienda, per fare le stesse valutazioni, è probabile possa ricorrere anche alla figura del "mystery shopping".

Da parte nostra essere giunti a segnalare anche formalmente le pressioni commerciali serve per cercare di risolvere un problema trattato anche nel CCNL e per evidenziare che, se vi è una responsabilità in proposito, questa deve essere considerata oggettiva, a carico dell'azienda e non certamente dei singoli.

Occorre passare da comportamenti sbagliati dovuti alle enormi pressioni a cui l'azienda stessa sottopone puntualmente i



Crédit Agricole: interviste telefoniche a circa 400 colleghi della rete commerciale

collegli a un atteggiamento generale basato sulla fiducia e sul riconoscimento della professionalità e dei tanti meriti dei collegli. Fare chiarezza anche con queste modalità di sondaggio è un passaggio importante che può aiutare tutti.

Parma, 24 giugno 2020

**Segreteria di Coordinamento FISAC-CGIL
Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia**