



**BANCO DI NAPOLI – LE SEGRETERIE NAZIONALI DI COORDINAMENTO**

## G R A V I S S I M O .      Banca o Ikea?

Che le logiche commerciali siano diventate, di fatto, le linee guida della nostra Banca era già da tempo evidente, ma la forza e la dimensione di questo fenomeno continua di giorno in giorno ad aumentare, e non manca di stupirci.

Accoglienza, semplicità e ascolto. Sotto l'egida di questi tre termini, con una semplice news, è apparsa di recente la novità che contraddice anni d'insegnamenti e di prescrizioni, addirittura a firma di Direttori Generali, che imponevano di non aprire rapporti con superficialità, in particolare di c/c a non-residenti.

Testualmente la nota citata recita: "Tali consuetudini, pur avendo avuto ragion d'essere in passato, quando il cliente era legato fisicamente a vincoli territoriali e tecnologici, non risultano più in linea con l'attuale contesto".

Quelle che fino ad oggi potevamo sintetizzare come "buone pratiche" – ovvero la verifica delle motivazioni che spingono un soggetto a non rivolgersi al punto operativo più vicino alla propria sede, ma a ricercare rapporti bancari in territori più distanti, e la sostenibilità del conto stesso –, sono, in pratica, oggi stigmatizzati come comportamenti anti-commerciali, che sottraggono opportunità di guadagno.

Come viene sottolineato in calce alla notizia, il nostro obiettivo, come Banca, dovrebbe essere l'instaurazione di *"una relazione duratura e fidelizzante, che consenta nel tempo una soddisfazione reciproca e fruttuosa"*, ma questo può avvenire solo alla luce di un'attenta valutazione delle reciproche controparti, non dimenticando che la Banca è tenuta a gestire i rischi complessivi connessi alla natura dell'attività esercitata.

I "prodotti" che "vendiamo" (per utilizzare una terminologia che è tanto cara alla nostra Azienda, ma che non ci pare del tutto appropriata al contesto) non sono beni di consumo immediato, ma un'attività di rilevante interesse pubblico; tanto è vero che viene chiesta e sollecitata una verifica della documentazione (mediante *link* e accorgimenti vari), e un costante e continuo aggiornamento dell'informativa antiriciclaggio.

L'eccessiva semplificazione porta ad una diminuzione dei controlli preventivi ed è potenzialmente foriera di gravi provvedimenti disciplinari.

Riteniamo a tal proposito necessario un chiarimento. Fino a QUALCHE GIORNO FA, IN

OCCASIONE DI CONTESTAZIONI DISCIPLINARI, uno dei possibili addebiti sollevati era l'aver aperto rapporti di c/c a clienti che territorialmente avrebbero dovuto richiedere l'apertura del rapporto altrove senza aver richiesto un'esplicita deroga territoriale. Tale contestazione nasceva da una "raccomandazione" emanata a firma del Direttore Generale pro tempore. Adesso apprendiamo dalla nota che eravamo "significativamente influenzati dall'esistenza di prassi consolidate nel tempo non previste dalla normativa vigente". Ricordiamo anche che in sede di contestazioni disciplinari, ad esempio per operazioni in circolarità, le raccomandazioni erano ritenute dall'Azienda parte integrante del "Corpus" normativo. A questo punto chiediamo di conoscere:

- cosa fa parte del corpus normativo;
- la gerarchia delle fonti;
- il valore da attribuire alle news quotidianamente rilasciate.

Inutile dire che, se come riportato, il riferimento è esclusivamente quello dei fascicoli istruzioni, degli ordini di servizio e delle note di servizio, ci aspettiamo un'immediata revisione di molti procedimenti disciplinari, la cancellazione delle sanzioni irrogate e l'eventuale pagamento dei premi non pagati. Se invece si dovesse rispondere che le citate raccomandazioni hanno valore di norma, riteniamo che le stesse debbano essere oggetto di una specifica circolare.

In sintesi invitiamo comunque i colleghi ad osservare PEDISSEQUAMENTE la normativa aziendale e le norme di legge e l'Azienda ad emanare regole di condotta solo attraverso Circolari e/o Guide Normative.

Porte aperte, insomma, (ormai ci siamo abituati), ma attenzione a chi facciamo entrare!!!!

Napoli, 25.11.2015

***Le Segreterie Nazionali di Coordinamento***