



UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI

Aderente a Union Network International – UNI

UILCA INTESA SANPAOLO

R.S.A. di Reggio Calabria

Mail antonio.traclo@gmail.com

tel. 338/1421646

BUONE PRATICHE, PRESSIONI E ORGANIZZAZIONE FILIALI

Settembre è di solito il mese in cui si fanno i corsi Ivass e Consob, anche se quest'anno c'è stato più tempo del solito di dedicarsi alla formazione da casa nei mesi di marzo e aprile.

Ribadiamo per l'ennesima volta il concetto che la **formazione è parte integrante e fondamentale della prestazione lavorativa**, e che **va fruita nei tempi giusti, senza forzature, e utilizzando il più possibile i permessi per formazione flessibile**.

Vogliamo però fare una riflessione su dei concetti che sono stati più volte espressi e ripetuti nei contenuti del corso di formazione Ivass 2020.

Quest'anno una parte importante della Formazione Ivass è dedicata alle polizze PPI e alle sue modalità di vendita.

Nei vari learning objects, **viene con forza ribadito il concetto che la sottoscrizione delle polizze PPI non è obbligatoria, e non è una condizione necessaria né per ottenere il finanziamento, né per ottenerlo a condizioni migliorative**.

Ancora si dice che, **già nella fase precontrattuale, l'intermediario deve proporre al cliente un prodotto adeguato ai suoi bisogni e alle sue esigenze, e illustrare tutte le caratteristiche essenziali delle polizze, con tutte le relative limitazioni di copertura, franchigie ed esclusioni**.

Si evidenzia che la **proposizione delle polizze deve essere sempre caratterizzata dalla massima correttezza, trasparenza e chiarezza, evitando ogni forzatura**.

Di nuovo, si ripete che le polizze PPI non devono mai essere presentate o fatte percepire al cliente come obbligatorie per ottenere il finanziamento, o per ottenerlo a condizioni economiche migliorative.

Si fa poi presente che il tema delle polizze PPI è **oggetto di massima attenzione da parte degli organi di vigilanza che svolgono attività ispettiva a tutela dei consumatori**, per il possibile conflitto di interessi e il possibile ricorso a pratiche di vendita aggressive.

Che **il cliente che sottoscrive una polizza deve essere informato, separatamente, che ha diritto di recedere dalla polizza entro 60 giorni**, e che in questo caso il contratto di finanziamento resta comunque valido ed efficace.

Che in caso di richiesta di surroga di un finanziamento, i clienti non devono essere indotti a recedere dalle polizze di cui già sono titolari per sottoscrivere quelle distribuite dalla banca che gli eroga il finanziamento.

Che gli intermediari verificano le politiche di distribuzione delle polizze PPI anche con interviste ai sottoscrittori, e che nella fase di post vendita delle polizze PPI è fondamentale saper rispondere con prontezza ed esaustività alla richieste del cliente, perchè una corretta consulenza in tutte le fasi del processo rende più facile la gestione del post vendita, evitando possibili reclami o mancati indennizzi al cliente.

Dulcis in fundo, si avvisa che la nostra banca svolge una costante attività di monitoraggio per verificare la soddisfazione dei sottoscrittori delle polizze PPI, e che le iniziative di monitoraggio sono utili anche per verificare la professionalità e la competenza dell'addetto alla intermediazione.

E' prevista una indagine telefonica, per sondare il livello di soddisfazione in merito al processo di vendita, e verificare l'adozione di buone pratiche commerciali da parte della Rete.

Sono svolte anche altre attività di monitoraggio, sulle singole filiali, che analizzano tra l'altro : la documentazione anomala e/o mancante, il tasso di recesso dalle polizze PPI, il tasso di adesione e i reclami.

Tutta questa attenzione all'argomento e questo ribadire più volte lo stesso concetto in diverse occasioni sembrano avere una motivazione precisa che però non traspare chiaramente.

Ci sono però alcuni aspetti preoccupanti; intanto che alla intervista telefonica con un campione di clienti si assegna anche una valenza di verifica della professionalità e della competenza dei colleghi.

Sicuramente i campioni vengono scelti in base a criteri statistici validi, e i risultati delle interviste danno delle basi di dati meritevoli di attenzione da parte aziendale in ottica di miglioramento, ma contengono anche una alta percentuale di soggettività di giudizio.

La valutazione dei colleghi è un processo che va certamente riservato a chi ne ha la responsabilità, cioè ai direttori delle filiali.

Un secondo aspetto che ci preoccupa è che mentre con una mano l'azienda precisa e ribadisce che la proposizione commerciale delle polizze PPI e, di rimando, quella di tutte le polizze, deve essere attenta, scrupolosa, rispettare le esigenze e i tempi della clientela, esaustiva anche nella fase precontrattuale, con l'altra mano continua a premere per il raggiungimento “a tutti i costi” dei budget di vendita polizze.

Non è accettabile da un lato scaricare tutte le responsabilità nei confronti degli organi ispettivi e di vigilanza sulle spalle dei colleghi, prospettare quasi un clima inquisitivo da parte aziendale sulla correttezza delle pratiche di vendita, inserendo nelle interviste ai clienti sottoscrittori delle domande specifiche sul loro comportamento nella fase di vendita, e poi dall'altro continuare a ragionare in termini di “pezzi venduti al giorno”, di confronti tra filiali, di obiettivi che “devono” essere comunque raggiunti.

Altra cosa è la netta sensazione che sull'altare della produttività, della assoluta necessità di riprendere a “macinare” risultati come se nulla fosse successo nel mondo negli ultimi 6 mesi, forse dettata dalla prossima scadenza del piano industriale 2018-2021, l'azienda sacrifichi il giusto livello di attenzione ai temi della sicurezza dei colleghi e della clientela.

Segnaliamo che l'operatività su appuntamento, anche quando venisse sempre rispettata, cosa che ci risulta avvenga molto di rado, non è certo sufficiente a ridurre auspicabilmente il rischio sanitario.

Riprendiamo qualche riga delle istruzioni che recentemente l'azienda ha ribadito in merito, cioè la necessità dell'uso delle visiere facciali qualora si presentino situazioni ove potrebbe non essere mantenuta la distanza di 2 metri, e l'obbligo per i colleghi di assicurare una adeguata pulizia delle superfici di lavoro prima di servire un nuovo cliente tramite il materiale distribuito nelle filiali.

Sul “potrebbe” non essere mantenuta ci scappa il sorriso, chiunque conosca il lay out delle filiali sa che **mantenere una distanza di 2 metri è praticamente impossibile**, filiali con spazi così ampi non ne esistono più.

Questo significa che **un collega dovrebbe trascorrere l'intera giornata lavorativa indossando sia la mascherina che la visiera facciale, cosa improponibile nella realtà.**

E qui scatta la prima insufficienza: perchè IntesaSanpaolo continua a dichiarare inutili i divisori in plexiglass che praticamente tutte le altre aziende bancarie, ma anche la Posta, il tabacchino, il supermercato, il panificio, veramente tutte le attività commerciali aperte al pubblico, utilizzano da mesi?

E' una misura attuabile in breve tempo, non particolarmente costosa, rispettosa anche della salute dei clienti oltre che di quella dei colleghi, e che consentirebbe ai colleghi di non indossare le visiere facciali.

Sulla pulizia delle superfici di lavoro siamo assolutamente d'accordo, è una misura cautelativa che tiene giustamente in considerazione anche la salute dei clienti, ma per attuarla concretamente bisogna dare ai colleghi, soprattutto nelle postazioni di cassa, il tempo di effettuarla tra un cliente e l'altro, e quindi, come dicevamo, limitare il più possibile le eccezioni all'operatività su appuntamento.

A questo punto però ci aspetteremmo la stessa attenzione alla pulizia delle tastiere e degli schermi touch dei bancomat tra un'operazione e l'altra.

Per non parlare del denaro contante, veicolo di trasmissione del virus secondo il parere dell'Oms; forse sarebbe utile prevedere anche una sanificazione del denaro in sede di quadratura/caricamento degli sportelli automatici.

Crediamo che si debbano trovare delle soluzioni che alleggeriscano, non aggravino, le incombenze e le responsabilità dei colleghi della Rete; tra queste crediamo ci siano i divisori in plexiglass, un utilizzo più effettivo dell'operatività su appuntamento, e limitazioni sulla operatività da effettuare allo sportello; tranne casi eccezionali che come tali vanno gestiti, vedere ancora file agli sportelli per il ritiro di modeste somme di denaro, cambi assegni e effettuazione di bonifici cozza con la situazione difficile che stiamo ancora tutti attraversando.

Per ultimo, ma non ultimo, vorremmo affrontare l'argomento della cronica mancanza di personale nelle filiali sulla piazza, con molte filiali già in grave sofferenza che sono chiamate, non per una giornata o due, ma per periodi molto lunghi, a supportare altre filiali.

Spostamenti di un giorno che diventano prima di settimane, poi di mesi, alla fine trasferimenti definitivi.

L'Area giornalmente impegnata a reperire risorse da filiali non meno in difficoltà di quelle a cui le risorse devono essere assegnate in prestito, in quella che diventa una vera e propria "guerra tra poveri".

Personale cosiddetto "volante" ormai azzerato con l'uscita dell'ultimo collega.

E in tutto ciò, ovviamente, le filiali continuano ad essere pressate, per raggiungere a tutti i costi obiettivi e budgets, pensati per filiali con organico completo, anche quando questo è una vera e propria chimera.

Crediamo non si possa più gestire la situazione in continua emergenza, deve essere chiaro a tutti che stiamo andando incontro a un periodo complicato; con l'arrivo della stagione influenzale, le norme anti Covid obbligheranno tanti colleghi con sintomi a stare a casa, e la situazione diventerà esplosiva.

Chiediamo che l'inevitabile emergenza che ne conseguirà venga presa in considerazione per tempo, che l'ufficio personale la valuti, nei diversi scenari possibili, e che pianifichi tempestivamente le relative contromisure, perché la situazione nelle filiali è veramente già oltre il limite, e **non ci sono più margini per far ricadere sempre sulla buona volontà dei colleghi la gestione delle emergenze** che si vengono a creare.

Che poi emergenze non si possono più chiamare, ma sono ormai la normalità.

Reggio Calabria, 15/09/2020

Rsa Uilca IntesaSanpaolo RC