



SEGRETERIA ORGANO DI COORDINAMENTO CARIVE
c/o Sede Territoriale del Veneto – via Felisati 14 Venezia Mestre
e-mail: dircredito.carive@libero.it
Tel. 0415042598 - fax 0415054750 – cell. 3289615796

Associazione Sindacale Nazionale dell'Area Direttiva e delle Alte professionalità del Credito, della Finanza, delle attività simili e strumentali, delle Fondazioni bancarie e delle Authorities o Agenzie nazionali comunque denominate

SUCCEDE CHE

INFORMATIVA DIRCREDITO AI DIPENDENTI DELLA CASSA DI RISPARMIO DI VENEZIA

Automaticamente MI AVVALGO !!

Da Lunedì 22 febbraio, improvvisamente, emettendo un semplice Bancomat, nuovo o in sostituzione, ci si è accordi che il cliente, **automaticamente**, si avvale della facoltà di acquisire preventivamente la documentazione pre-contrattuale.

Poi giovedì 25 febbraio è giunta la circolare 171/2010, con decorrenza 1° marzo 2010, con cui si introduce la direttiva Europea PSD (Payment Services Directive), il prodotto Bonifico Italia, **Informativa e Contratti**.

Ed ecco spiegato l'arcano, basta leggere il paragrafo 3. della circolare, titolato "Disposizione Transitorie". Qui apprendiamo che in "attesa del completamento degli interventi che permetteranno la stampa automatica di tutta la documentazione contrattuale, è necessario fare sottoscrivere al Cliente, oltre al contratto emesso dalla procedura, un'integrazione contrattuale, differente per tipologia di servizio. Rimandando all'allegato per sapere per quali prodotti si rende necessaria fare sottoscrivere tale "integrazione contrattuale". Nell'allegato si scopre che ci sono ben 30 "Guide Operative", 5 nuove di zecca e 25 modificate. Ma la più stupefacente delle sorprese: per vendere tali prodotti dobbiamo, **sempre**, consegnare prima una copia contrattuale. Tutto ciò perché quello che prima era una facoltà del cliente, ora per i prodotti dell'ambito PSD, è **un obbligo**.

Purtroppo non si tratta di consegnare, *serenamente e pacatamente*, un contratto in bianco al cliente!

No, ahinoi ! Non è così !

Si deve applicare infatti quanto regolamentato dalla circolare 388/2009 del 21/7/2009, con pari decorrenza, che risulta reperibile solamente fra le decadute (dal 21 ottobre 2009) pur **mantenendo la sua validità!!** Nell'allegato alle pagine 9-10-11, vengono evidenziati quali comportamenti si devono porre in atto in presenza di "informativa precontrattuale"; l'allegato 2 prevede il monitoraggio di tale attività, mensilmente, attraverso la sottoscrizione di un apposito modello.

L'operatività viene così evidenziata: "occorre completare l'informativa precontrattuale con la scelta della denominazione della Banca Rete di appartenenza prima di procedere alla stampa. Inoltre le condizioni riportate sui precontratti sono quelle standard applicate in ambito Capogruppo e, pertanto, devono essere modificate manualmente dall'operatore nel caso il tariffario della Banca Rete preveda condizioni differenti".

Gli adempimenti previsti, in presenza di un cliente che ci sta chiedendo l'emissione/esecuzione/acquisto di un prodotto/servizio, non informazioni, sono nel dettaglio:

1. stampare l'informativa precontrattuale;
2. datare il documento e numerarlo progressivamente;
3. avvalorare tutti i campi liberi;
4. sottoscrivere ove indicato, con timbro e firma singola (anche non autorizzata) dell'Unità Organizzativa Territoriale, l'informativa precontrattuale;
5. fotocopiare il tutto ad uso copia dell'Unità Organizzativa Territoriale (si sottolinea che in questa fase nessun documento deve ancora contenere dati del cliente, ai fini del rispetto della privacy);
6. unire i fogli in maniera univoca in un unico corpo documentale, mediante pinzatura metallica (andranno composti due plichi, l'uno di originali per il cliente e l'altro delle copie ad uso raccolta dell'Unità Organizzativa Territoriale);
7. completare solo il frontespizio degli originali con i seguenti dati del cliente: cognome nome/ragione sociale e data di nascita/ costituzione, limitatamente a come verbalmente dichiarati dal cliente stesso;
8. consegnare il corpo documentale originale al richiedente. Si ribadisce che i dati del cliente non dovranno essere in alcun modo trattenuti agli atti o registrati;
9. è opportuno informare il cliente che, al momento della sottoscrizione del contratto, è necessario che presenti alla Banca l'eventuale informativa pre-contrattuale precedentemente consegnata; **(ovvero, nel ns caso, farsi riconsegnare la documentazione per inserirla, crediamo, nella cartellina del conto/corrente ndr);**
10. archiviare la copia per l'Unità Organizzativa Territoriale, di cui al punto 5, in specifica raccolta, appositamente costituita, e che dovrà risultare speculare come progressività al registro in precedenza citato.

A questo punto stamperemo il ns contratto inerente al prodotto/servizio, lo faremo sottoscrivere al cliente, consegneremo il prodotto e/o attiveremo il servizio, salutandolo, forse scusandoci, per l'ulteriore necessaria incombenza.

Nel momento in cui più di qualcuno ha preso coscienza di questo, sono incominciate ad incrociarsi le telefonate, fra le varie Filiali e Funzioni interne, alla ricerca di conferme sulla nuova incombenza che stava sconvolgendo l'operatività delle Filiali, o meglio nella speranza di essere vittime di un abbaglio grossolano. Purtroppo sono arrivate solo conferme.

Nell'incontro Aziendale di oggi, presenti anche dei rappresentanti della Capogruppo nonché il Responsabile del Personale dell'Area Regionale, è stata fatta presente tale situazione evidenziando come, a nostro avviso, il problema sia stato ampiamente sottovalutato.

Questa ***inaspettata e non pubblicizzata attività***, pur in presenza di numerose comunicazioni nonché di una riunione plenaria sull'entrata in vigore del PSD, va di fatto a colpire pesantemente una rete già stremata da carenze di organico, da costanti iniziative commerciali che mal si coniugano con le frequenti ristrutturazioni/rimodulazioni (chiusura Domus per citare l'ultima), da richieste di azzerare residui di ferie, dal continuo aumento delle incombenze burocratiche che vengono costantemente **scaricate verso un unico IMBUTO: le Filiali !!!!**

Nella citata 171/2010, viene dichiarato: " *la Banca ha già avviato il progressivo adeguamento dei propri sistemi di pagamento, anticipando i principali competitor italiani e armonizzandosi con le evoluzioni in atto nel mercato unico dei pagamenti europeo.*" !!!????

....Ed intanto nelle filiali gestiamo "l'anticipo" con: penna, calamaio e tante fotocopie.