

**Firenze 24 giugno 2009**

**Spett.le  
Findomestic Banca S.p.A.  
Direzione Risorse e Organizzazione  
Ufficio Relazioni Sindacali  
Sede di Firenze**

**Oggetto: richiesta chiarimenti modalità vendita prodotti complementari.**

Con la presente, le scriventi OO.SS. sono a richiedere chiarimenti in merito alle tecniche e modalità di vendita dei cd. prodotti complementari su Carta Aura quali Assicurazioni Centrovita e Europ Assistance, CPP (Card Protection Plan), Asm e simili.

Tale richiesta si rende necessaria in quanto, contrariamente alle precisazioni verbali già fornite dall'Ufficio relazioni sindacali, ci risulta da diverse segnalazioni di colleghi, addetti sia alla vendita di tali prodotti sia alla gestione del dopo vendita, che la loro commercializzazione avvenga tuttora e molto spesso secondo le precedenti modalità e non, come sostenuto, attraverso uno schema che preveda obbligatoriamente e secondo una chiara cadenza temporale: il colloquio commerciale con il cliente; il successivo invio a casa del contratto e della relativa documentazione; un nuovo contatto telefonico con registrazione della vendita e relativa accettazione del prodotto da parte del cliente (phone order). Tale iter, seppur non considera come elemento indispensabile la ricezione del contratto firmato da parte del cliente, dovrebbe comunque garantire adeguatamente i colleghi ed i clienti stessi relativamente al rispetto delle normative in materia di vendita a distanza di prodotti bancari e assicurativi (Dlgs. 6 settembre 2005 n° 206, Codice del Consumo).

Al contrario, ci risulterebbe che ancora attualmente buona parte delle vendite di prodotti complementari avvengano attraverso un normale colloquio telefonico che prevede una proposta seguita immediatamente dalla transazione (tfc) per l'addebito della somma relativa sulla carta revolving (Aura o a marchio partner), lasciando al cliente la possibilità di disdetta entro 30 giorni, ritenendo - in assenza di quest'ultima - pienamente efficace la vendita, seppur non preceduta dall'invio del contratto né comprovata dalla ricezione del contratto firmato o da una registrazione telefonica.

Da una nostra ricerca sulla rete Intranos aziendale, non si riscontra alcuna disposizione o altro provvedimento che indichi formalmente le modalità e le tecniche di vendita da seguire per tali prodotti.

Al fine, dunque, di mettere i colleghi nelle condizioni di operare nel massimo rispetto delle disposizioni normative e delle direttive aziendali, si chiede di definire ufficialmente le modalità operative mediante le quali offrire alla clientela e concludere la vendita di prodotti complementari.

In attesa di un pronto riscontro scritto,

Distinti saluti.

Le Segreterie Aziendali  
**FALCRI - SILCEA**