

PRESSIONI COMMERCIALI: UN VIRUS ANCORA SENZA VACCINO

Piccolo manuale di autodifesa contro la “banca ad una dimensione”

Ritornano ad ogni stagione, hanno delle varianti, producono danni ricorrenti e sembrano inestirpabili: sono le pressioni commerciali che ammorzano la vita dei gestori e dei consulenti bancari e che ad ogni inizio anno fanno la loro sgradevole ricomparsa.

Spesso assumono forme intollerabili, quando il meccanismo sistemico favorisce ed alimenta la tracotanza di singoli responsabili invasati, incapaci di fare da filtro tra gli obiettivi sfidanti del budget e la dura realtà di una clientela, già sin troppo sfruttata come piantagione intensiva per risultati strabilianti. In questi casi l'impatto può essere **devastante** per il morale del lavoratore o della lavoratrice (“sei inadeguato”, “non ti guadagni lo stipendio”, “non hai collocato abbastanza”, “non hai chiuso”, “non ci siamo capiti!”, “non puoi durare”, “faresti meglio a fare altro”, “ti devo far trasferire”, “hai dei dati inguardabili”).

Sono **solo alcune delle frasi ingiuriose** che devono spesso subire lavoratori e lavoratrici che si impegnano quotidianamente per fare risultati impossibili (e spesso ci riescono!): non stupisce che il 28% della categoria ricorra agli psico-farmaci, abbia disturbi nervosi, debba ricorrere a psicoterapie.

Vogliamo qui provare a fornire un riepilogo, **un vademecum di autodifesa**, tenendo conto delle leggi vigenti, della normative in essere, degli accordi sindacali in vigore. Tutto questo può servire a livello individuale per prevenire e per reprimere i comportamenti inopportuni, illegittimi e illegali: se poi c'è bisogno di un intervento sindacale “di rinforzo” non avete da fare altro che richiedere il nostro sostegno.

Cominciamo dagli **obiettivi individuali** perché spesso le aziende o i singoli responsabili tendono ad **assegnare budget personalizzati**. La migliore difesa di autoprotezione mentale è ricordare che la nostra retribuzione base **non è legata** al raggiungimento di obiettivi commerciali.

Il mancato raggiungimento degli obiettivi commerciali non comporta, quindi, **alcun taglio dello stipendio**. I premi aggiuntivi che sono legati agli obiettivi commerciali rappresentano un **qualcosa in più**, un extra che può far comodo, ma che il più delle volte consiste in poche centinaia di euro. Pur essendo il più delle volte modesto, questo premio **viene usato come leva** per fare correre tutta la truppa (spesso con dinamiche di rivalità interna) come se non ci fosse un domani.

Ma è bene ricordare che **il CCNL ABI non consente l'assegnazione di obiettivi individuali**.

Il nostro contratto parla di “specifici obiettivi da raggiungere” **solo in materia di sistema incentivante** (Art. 51). Lo stesso articolo prevede che gli obiettivi vengano assegnati “**per gruppi omogenei di posizioni lavorative**”: quindi **non è consentita l’assegnazione di obiettivi commerciali a singoli lavoratori**.

Vanno quindi respinte le interpretazioni aziendali più estreme, tipo l’attribuzione di budget “**per singolo portafoglio**” in filiali dove ad un unico modello di servizio sono adibiti più lavoratori, e questo perché, essendo il portafoglio assegnato ad uno specifico collega, viene meno l’esistenza di un “**gruppo omogeneo di lavoratori**”.

In ogni caso ricordiamoci sempre che stiamo parlando di obiettivi legati esclusivamente al sistema incentivante: l’esigenza di arrotondare stipendi sempre più inadeguati non deve **permettere a questo rovello di distruggerci la vita**. Ancora di più quando la pressione del gruppo per avere un premio “di squadra” finisce per mettere al pubblico ludibrio i componenti individuali che sono più in difficoltà a fare la propria parte....

Quindi ricordiamoci sempre che **se non si raggiungono gli obiettivi, non si possono subire penalizzazioni o punizioni**. I responsabili arrivano talvolta a minacciare abbassamenti di qualifica se non si vende abbastanza. L’aggancio del sistema degli inquadramenti a livelli di qualifica elevati rende questa minaccia un deterrente concreto. Tuttavia occorre resistere: l’art. 74 del CCNL elenca i criteri sui quali si deve basare la valutazione (**competenze e precedenti professionali, padronanza del ruolo, attitudini e potenzialità, prestazioni**) e non include il raggiungimento degli obiettivi.

L’Accordo sulle politiche commerciali sottoscritto in ABI l’8 febbraio 2017 e recepito nel CCNL 19.12.2019 prevede all’art. 7:

*“Le parti si danno atto che il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali di per sé **non determina una valutazione negativa e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa**”.*

Quindi non solo è impossibile subire provvedimenti disciplinari per il mancato raggiungimento di obiettivi commerciali, ma la stessa valutazione professionale non può basarsi su dati numerici.

Sappiamo come funziona il mondo reale: **la valutazione professionale di chi lavora in filiale non prescinde mai da questi dati**. Per questo occorre **fare ricorso** contro ogni giudizio assegnato con questi criteri: non vengono mai accolti, ma almeno si evita di avallare i comportamenti dei

responsabili, senza contraddittorio. Ricorrendo si ribadisce all'azienda che il processo valutativo è inficiato da vizi strutturali e che i modi per riconoscere la professionalità, l'impegno e la competenza dei lavoratori di filiale risiedono altrove.

Il "budget" non deve diventare l'incubo dei Lavoratori di filiale, anche se esiste un intero sistema gerarchico allestito con il solo scopo di **vessarli, di intimorirli, di ossessionarli**. Questa pressione assurda è ancora più intensa sui direttori di filiale e i responsabili diretti dei "venditori".

Bisogna contrastare la paura di subire **ritorsioni** in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi, come essere trasferiti, demansionati, perdere il posto di lavoro. Le minacce non sono consentite: metterle in atto esporrebbe le Aziende a possibili cause, con il rischio concreto di pesanti richieste di risarcimento.

Nelle riunioni, nei colloqui individuali, nelle chat di gruppo, si arriva a rincarare la dose con un linguaggio che tende ad umiliare, a mortificare, a **far sentire una nullità chi non ha prodotto abbastanza**.

Ricordiamoci che minacce, insulti, mortificazioni sono reati punibili penalmente.

Tutti questi comportamenti sono forme di mobbing o straining, che possono sconfinare nel **reato di lesioni personali**, qualora finiscano col produrre conseguenze sulla psiche delle vittime; minacciare trasferimenti, demansionamenti o licenziamenti può costituire reato (minaccia o estorsione. Ci sono pronunciamenti della Cassazione su questi temi.

Pubblicare risultati individuali per esaltare chi si trova in cima alle classifiche, o umiliare chi ha prodotto di meno, viola la normativa sulla privacy, e può rappresentare un **trattamento illecito di dati personali**.

Non dobbiamo avere paura e neanche cadere nella rassegnazione, ma attrezzarci per combattere questi meccanismi illegittimi.

Se non basta l'intervento sindacale, ad ogni livello, dal direttore di filiale al responsabile del Personale di competenza, si possono aprire cause legali.

E occorre imparare a difendersi, soprattutto nelle situazioni più gravi, ricorrendo anche alla registrazione di **colloqui e telefonate (visto che, avendo la coda di paglia, non sono più così stupidi da mettere le cose per scritto)**.

Anche la Cassazione ha chiarito che si può lecitamente registrare una telefonata all'insaputa dell'altro in quanto **"chi parla accetta anche il rischio di essere registrato"**.

Questo si può fare a due condizioni: chi registra **deve partecipare alla conversazione**, e **non può diffondere a terzi** il contenuto della registrazioni.

Analoghe norme riguardano la registrazione di conversazioni effettuate di persona, con il limite che non si può registrare a sua insaputa chi si trova a casa propria o nel proprio ufficio personale. Di fronte a ripetute minacce di trasferimento in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi, una registrazione potrebbe fornire la prova vincente per **impugnare** poi l'effettivo trasferimento e dimostrare che si tratta di un **provvedimento vessatorio**: le registrazioni sono infatti ammesse come prova.

Naturalmente quanto si è detto non deve portarci a correre dei rischi impropri, di negligenza o di insubordinazione. Una norma del codice civile, l'art. 2140 del Codice Civile, sebbene molto "data-to" recita:

"Il prestatore di lavoro deve usare la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta, dall'interesse dell'impresa e da quello superiore della produzione nazionale. Deve inoltre osservare le disposizioni per l'esecuzione e per la disciplina del lavoro impartite dall'imprenditore e dai collaboratori di questo dai quali gerarchicamente dipende".

Questo vuol dire che bisogna evitare **comportamenti negligenti che potrebbero portare all'adozione di sanzioni legittime da parte dell'azienda**. Dipendenti che rifiutassero di svolgere campagne commerciali o le svolgessero con evidente superficialità, oppure avessero un atteggiamento irrispettoso verso colleghi e superiori, **sarebbero passibili di provvedimenti disciplinari**.

Se mi impegno e faccio quanto mi viene richiesto, senza ottenere i risultati attesi, non sono sanzionabile perché il nostro non è un contratto a prestazione: siamo lavoratori dipendenti. In definitiva, ognuno di noi ha l'obbligo di impegnarsi nel lavoro per guadagnarsi lo stipendio. Ma al tempo stesso, ha il diritto di essere trattato con rispetto, di dormire la notte con tranquillità e di vivere normalmente la propria esistenza, senza essere costretto a ricorrere ad ansiolitici, psicologi o psicoterapeuti.

Le tutele previste da leggi, regole normative, accordi sindacali, arrivano fino ad un certo punto. Poi interviene la **volontà del singolo di farli valere** a sua difesa e **l'intervento sindacale** quando la propria determinazione non basta.

E in conclusione possiamo dire che alla fine ciò che serve per arrivare ad un miglioramento definitivo e strutturale della qualità del lavoro non può essere altro che uno sforzo straordinario, una vertenza collettiva, il coordinamento di iniziative di lotta mirate, che facciano tornare la situazione ad una dimensione accettabile. **Non è facile, ma nemmeno impossibile!**

C.U.B.-S.A.L.L.C.A. Credito e Assicurazioni

www.sallcacub.org

sallca.cub@sallcacub.org

<http://www.facebook.com/SALLCACUB>

f.i.p. 24.02.2021