

PROTEGGERSI DALLE PRESSIONI COMMERCIALI: E' QUESTIONE DI METODO...

Le pressioni commerciali sono molto diffuse e continuative, in tutte le banche, da troppo tempo. Vogliamo provare a dare qualche indicazione utile all'autodifesa, valide per tutti, partendo da un caso specifico: Intesa Sanpaolo, che nel settore rappresenta un benchmark da inseguire.

La situazione in Intesa Sanpaolo è peggiorata ulteriormente dopo l'assorbimento di UBI. La fusione ha coinciso con la chiusura o la cessione di centinaia di filiali, gestite con grande approssimazione e ispirate a nuove linee guida (riduzione delle postazioni di lavoro), che hanno portato alla creazione di filiali pollaio e alla caotica revisione dei portafogli clienti, nella disorganizzazione più totale.

La formazione impartita ai colleghi di provenienza UBI è stata insufficiente e inadeguata, mentre il rafforzamento della filiale on-line ha sinora creato più problemi di quanti ne abbia risolti. La riduzione della complessità delle filiali è stata comunicata in modo tardivo ed ha significato il declassamento di molte figure professionali, con numerosi conguagli da restituire. Il danno e la beffa, un intreccio perverso frutto dell'accordo sindacale su percorsi e inquadramenti (unico nel settore), anno 2015, poi reiterato nel 2018 e nel 2020: un accordo che ha consentito enormi risparmi all'azienda e un generale sotto-inquadramento dei colleghi, pagati di meno per fare di più. Eravamo stati i soli a prevedere e denunciare i rischi della sua applicazione, incomprensibile ai colleghi, ai sindacati firmatari e persino ai gestori del personale....

In questa situazione di forte disagio, con una pandemia non ancora risolta, il Gruppo continua a macinare risultati eclatanti, al prezzo però di un clima aziendale invivibile.

Il martellamento sulla tutela e lo "scontato" obiettivo di collocamenti e conversione al risparmio gestito stanno facendo uscire fuori di testa i consulenti nelle filiali, ma ai livelli superiori sembra che i danni siano ancora più rilevanti.

E' notizia recente (19 luglio) che, in un incontro con i direttori, il responsabile della Direzione Piemonte Nord, Val d'Aosta, Sardegna (una tra le più "pesanti") ha apostrofato i presenti in collegamento con queste argomentazioni: 1) visto e considerato che i volumi richiesti sono 2.5 volte quelli dell'anno prima; 2) visto che Barrese (responsabile Divisione Banca dei Territori) ha chiesto di fare il 200% del budget assegnato per i mesi luglio-agosto; 3) visto che per raggiungere l'obiettivo serve contattare il 65% della clientela; 4) visto che per fare questo servono 7-8 appuntamenti al giorno; 5) visto che i risultati della filiale dipendono dal direttore; 6) conclusione: i direttori che "non hanno capito" il proprio ruolo sono pregati di alzare la mano e farsi da parte, in modo da essere tempestivamente rimossi e sostituiti.

Sullo sfondo scorrevano le *slides* con la classifica, compresi i "cluster" delle filiali (alias, dei direttori) con le prestazioni peggiori, in fondo alla lista. Tutto affidato al pubblico ludibrio, in barba agli accordi e ai protocolli vigenti da anni...

E' evidente che esibire prove in presenza di testimoni con comportamenti del genere, tenuti da figure apicali di massimo livello, significa poter contare sull'impunità preventiva da parte della struttura di comando dell'azienda, quindi dubitiamo che lo sdegno denunciato dai sindacati (tutti) si

traduca in qualche provvedimento concreto, per reprimere questa **intollerabile arroganza** in spregio delle regole.

Non abbiamo dubbi invece sui comportamenti e sulle regole che i lavoratori devono seguire per stare dalla parte della correttezza, della deontologia professionale e della salute mentale. A fronte del **LORO** metodo, fatto di numeri di appuntamenti richiesti, richiami in chat, riunioni on-line inutili e ripetitive, controllo delle agende, minacce di ritorsioni, trasferimenti e demansionamenti, teniamo duro sul **NOSTRO** metodo:

- 1) **Regolarsi in base alle proprie condizioni lavorative su quali impegni prendere**: es. 4 appuntamenti e 5 telefonate al giorno. Se poi mi chiedono 2 appuntamenti in più, farò 3 telefonate in meno, e così via. Se mi fissano una riunione di un'ora, farò un appuntamento in meno. Il tutto senza trascurare le altre incombenze amministrative e la formazione, documentando sempre tutto in agenda.
- 2) Quando fisso un appuntamento finalizzato al collocamento di un prodotto, lo propongo solo se **lo conosco bene**, spiegando **tutti gli aspetti di rischio**, di **rendimento atteso**, di **coperture previste**, di **costi effettivi** di entrata e di uscita. Se la vendita trova finalizzazione, bene. Altrimenti amen. Ricordiamoci che il nome che compare sul modulo di sottoscrizione **è il nostro** e non del responsabile che mi impone di venderlo. Se si va in causa, dopo qualche anno, il cliente chiama in giudizio **me**, non il responsabile dell'epoca....
- 3) Quando ci impongono nel colloquio con la clientela la con-presenza dello specialista (di tutela, di gestito, ecc.) **rifiutiamoci di accettare**: se l'azienda non ci considera adeguati alla mansione, ci destini ad altre incombenze....

In generale e in conclusione ricordiamoci che siamo tenuti ad **osservare le regole**, applicandole con l'osservanza delle **norme interne** e delle **leggi esterne**: se qualche responsabile vuole forzarle, lo faccia a suo rischio e pericolo! Noi dobbiamo lavorare correttamente, nell'ambito di un rapporto contrattuale da lavoratore dipendente, in cui **non siamo tenuti all'obbligo di prestazione**.

La collaborazione attiva e continuativa che dobbiamo prestare non implica **obbligo di vendere** e fare gli interessi della clientela può anche voler dire salvaguardare, oltre alla nostra tranquillità, gli stessi interessi aziendali (es. evitando sanzioni sempre più frequenti).

Quindi non lasciamoci **assalire dal panico o dallo stress** quando veniamo aggrediti da pressioni commerciali indebite, da **attacchi personali** che vogliono farci sentire inadeguati, da **offese** alla nostra competenza o al nostro impegno.

Quando la tensione diventa eccessiva da sopportare sul piano individuale, **prendete contatto** con un delegato sindacale, segnalateci le difficoltà, consentiteci di intervenire.

Non si esce da questa situazione senza aprire una vertenza sindacale generale, collettiva, unitaria.

L'autodifesa però, nel frattempo, è fortemente consigliata e utile alla causa!

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

www.sallcacub.org

sallca.cub@sallcacub.org

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