



PRESSIONI COMMERCIALI: E' ORA DI RIAPRIRE LE DANZE

"I mercati vanno male? La gente ha paura? Vendetegli la tutela".

"Se i mercati scendono è il momento di comprare senza pensare e se i clienti non lo capiscono è solo colpa vostra perché non trasmettete abbastanza sicurezza".

"Allora ste liste prioritarie?? E non provate a mettere esiti interlocutori, dovete incontrare tutti i clienti entro fine mese! Così vuole il capo mercato!!!!".

"E' facile vendere quando i mercati vanno bene, ora si vedono i gestori con le palle, noi abbiamo prodotti per tutti e per tutte le esigenze, se non vendete nulla è colpa vostra".

*"Voglio 3 appuntamenti di tutela al giorno, e dopo ogni incontro vieni qui a rendicontare come è andata"
"Bisogna far saltar fuori dei preventivi per quando verrà in filiale l'esperto di tutela!"*

Abbiamo riportato a caso alcune perle raccontate da un volantino sindacale di una provincia del Nord, che descrive la realtà quotidiana di una grande banca italiana che fa oltre 4 miliardi di utili all'anno (e punta ad arrivare a 6). Ma avremmo potuto sceglierne centinaia di altri, che da nord a sud, dalla più minuscola banca locale al grande gruppo internazionale, raccontano la stessa desolante e insopportabile realtà: quella delle pressioni commerciali per vendere di tutto e di più.

Il problema **è generale e gravissimo**, tale da minare la **salute psico-fisica** dei colleghi della rete in misura preoccupante. E' sul tavolo da anni e tutti gli sforzi per arginarlo si sono rivelati inutili.

Le banche si muovono come normali reti di distribuzione di prodotti generici: dai supermercati alle compagnie telefoniche, l'importante è piazzare; marketing e campagne promozionali devono soppiantare la consulenza effettiva, quello che conta è il risultato finale. Ma i prodotti finanziari non sono farmaci da banco e infatti esistono **normative inaggirabili che tutelano il risparmio**: i lavoratori fanno bene a ricordarlo, perché il **rispetto della legge viene prima del budget**, come priorità...

Si tratta quindi di **cambiare marcia e afferrare il toro per le corna**: capire perché i protocolli e gli accordi non hanno funzionato, lavorare sul loro totale ripensamento, su una puntuale e reale applicazione, **sull'esigibilità delle sanzioni** e la coerenza tra le parole e i fatti.

Nel mese di maggio la tematica arriverà anche in Parlamento, con le audizioni dei sindacati firmatari presso la Commissione Banche, e quindi si deve sfruttare questa "finestra" per ottenere risultati concreti.

In molti Gruppi gli accordi verranno rinegoziati: **sarebbe bene arrivarci dopo un capillare giro d'assemblee, che partorisca piattaforme condivise dai lavoratori, su obiettivi chiari e verificabili.** Solo in questo modo si può trattare con rapporti di forza meno sbilanciati: anche

perché è il coinvolgimento dei lavoratori, la loro sensibilizzazione sul tema, la loro disponibilità ad assumerlo come obiettivo di una **vertenza rivendicativa**, che può portare a risultati.

Il recente accordo concluso nel Gruppo BPER rappresenta il timido tentativo di fare qualche passo in avanti, un piccolo allargamento delle tutele e qualche garanzia di esigibilità (per ora sulla carta).

Diventando ordinaria normativa aziendale, l'accordo introduce la possibilità di **sanzionare sul piano disciplinare i responsabili delle violazioni**, con particolare attenzione a chi reitera comportamenti scorretti: vedremo se verrà applicato come strumento concreto per punire chi esagera e lo fa in modo sistematico.

La Commissione paritetica tra sindacalisti e Azienda mantiene il compito di valutare i comportamenti irregolari: ma perché, suggeriamo noi, non introdurre l'elezione dei rappresentanti di parte sindacale, per avere un rapporto più diretto e "fiduciario" con chi ci deve difendere?

La frequenza della convocazione diventa bimestrale, con possibilità di riunirsi entro 10 giorni in casi particolarmente gravi. Le segnalazioni possono essere filtrate attraverso caselle mail dedicate (in capo sia all'azienda che alle organizzazioni sindacali), in modo da **tutelare la riservatezza** (pur escludendo l'anonimato). La commissione registra **l'impegno dell'azienda a fornire riscontro** delle segnalazioni analizzate e a comunicare **eventuali provvedimenti assunti** rispetto alle violazioni effettuate.

Un altro tema che spesso ricorre è quello delle **minacce di trasferimento**, di **demansionamento** e di **abbassamento della valutazione professionale**, che vengono usate per "spronare" o "colpire" lavoratori e lavoratrici che hanno comportamenti commerciali corretti e quindi conseguono risultati di vendita insufficienti rispetto alle pretese impossibili dei capetti. Occorre ricordare che il contratto **vieta ritorsioni connesse ad un obbligo di risultato**, che per i lavoratori subordinati non esiste: sarà per questo che le aziende cercano di aggirare l'ostacolo assumendo "agenti" e "promotori" per scaricarsi le responsabilità?

Il dispositivo contrattuale diventa: *"Le parti si danno atto che il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali di per sé non determina una valutazione negativa, **non costituisce motivazione per assegnazione a ruoli differenti o trasferimenti** e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa" (in grassetto la nuova formulazione normativa).*

Sul piano della comunicazione, l'accordo inibisce ***"messaggi che possano risultare fuorvianti, intimidatori, offensivi, vessatori o elusivi del presente accordo"*** e impone l'invio di messaggi **esclusivamente sui dispositivi aziendali**, rispettando il **diritto alla disconnessione** (quindi in orario di lavoro) con rispetto anche degli orari per le riunioni e il pagamento dello straordinario in caso di splafonamento.

Sulla questione della reportistica, non si frena la creatività dei vari responsabili nel creare moduli autoprodotti, con uso comparativo delle classifiche a livello di filiale o addirittura di singolo: l'accordo è troppo blando sul punto, anche se viene esplicitamente **esclusa la richiesta di dati previsionali sulle vendite** (visto che nessuno ha la sfera di cristallo).

Sul tema dei sistemi incentivanti, resta un sostanziale nulla di fatto, perché rimangono prerogative dell'azienda, nonostante il richiamo ***"alla valorizzazione del lavoro di squadra"***.

In generale **i sistemi incentivanti** e la loro evoluzione nel tempo (in particolare il passaggio dal VAP al PVR) portano una grave responsabilità nell'aver deteriorato il clima aziendale ed esasperato l'inseguimento dei dati reddituali e commerciali. Anche il **nuovo sistema di inquadramenti** e gli accordi sui **ruoli professionali** (siglati ad esempio in Intesa Sanpaolo) esasperano la situazione, perché in rete si riesce a passare di livello solo se titolari di portafoglio e quindi chi è professionale e preparato, ma non disposto a vendere come se non ci fosse un domani, deve rinunciare ad ogni avanzamento.

In conclusione possiamo classificare l'accordo BPER come l'ennesimo tentativo di porre una pezza su un bubbone purulento, **nei limiti di una trattativa gestita tutta nei binari degli accordi esistenti e fallimentari**, senza un coinvolgimento diretto di lavoratori e lavoratrici.

Eppure le pressioni commerciali sono ovunque **a livelli insostenibili** e la disponibilità dei lavoratori a muoversi per cambiare la situazione è probabilmente elevata: varrebbe la pena verificare attraverso il confronto assembleare la possibilità di aprire una vertenza vera.

Di fronte ad un fenomeno così grave e diffuso, che ha conseguenze anche sulla **sostenibilità** dei modelli di banca, sul **rapporto fiduciario** con la clientela, ma soprattutto sulla **salute dei lavoratori**, non dubitiamo che si potrebbe fare molto di più, qui ed ora.

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. 28.04.2022