



## **SONO SOLO IM-PRESSIONI COMMERCIALI?**

Le RR.SS.AA. firmatarie del presente comunicato rilevano che nei **Territori Retail e Personal dell'area “Nuorese e Centro Sardegna”** le politiche commerciali della Banca vengono da troppo tempo arbitrariamente distorte da talune figure, mediante l'esercizio di **pressioni** divenute ormai intollerabili.

Le condizioni generali di lavoro sono di per sé difficili da sostenere in un'area caratterizzata dalla ormai conclamata **carenza di personale**, con carichi e ritmi esasperanti. Parrebbe che la Banca, nell'organizzare il lavoro, non tenga in considerazione il tempo da dedicare ai numerosi adempimenti amministrativi e burocratici i quali, se ignorati e/o trascurati a favore della **nevrotica lavorazione delle liste “prioritarie”**, si traducono in un danno di immagine e patrimoniale per tutta la filiera.

Infatti, fermo restando il dovere di una intensa collaborazione, **la deontologia e l'etica professionale** impongono ed esigono anche l'osservanza di un'azione professionale accurata al fine di minimizzare gli errori, ponendo una costante attenzione alla qualità e al controllo anche nelle ordinarie attività amministrative, pena essere chiamati a risponderne.

Le nuove procedure e il ridottissimo numero di operatori causano tempi di attesa lunghissimi e generano un diffuso malcontento fra i clienti. La gestione della **clientela “reattiva” o “spontanea”** è complessa e dispendiosa ma parrebbe totalmente ignorata dall'azienda e spesso sacrificata in nome del mantra **“contatto-incontro-successo”**.

In questo difficile contesto, nonostante i ripetuti interventi delle Organizzazioni Sindacali, le **condotte indebite dei direttori d'area e di alcuni direttori/coordinatori** sono in costante aumento e assumono contorni allarmanti.

I gestori ricevono **innumerevoli contatti** nel corso della giornata - direttamente dal direttore d'area o “girati” dal direttore/coordinatore di filiale - tesi a sollecitare l'azione commerciale, spesso con richiesta di risposta immediata. Forse l'obiettivo è quello di pressare i gestori a tal punto da spingerli a commettere degli illeciti? Un vero e proprio bombardamento che disturba il lavoro anziché supportarlo, ottenendo quindi l'indesiderato effetto di causare **stress e disagio** nello svolgimento dell'attività professionale, mortificando la dedizione al lavoro dei colleghi.

Le agende dei gestori vengono **controllate con una frequenza ossessiva** e persino le note riportate su ABC in seguito agli incontri con i clienti sono sottoposte a innumerevoli verifiche.

Viene imposta una continua ed assillante ricerca del successo, ignorando che questo dipende non solo da un'adeguata azione commerciale del gestore, bensì dalla **volontà del cliente**.

Ecco quindi che i gestori vengono **sottoposti a colloqui individuali dal direttore d'area**, una sorta di processo teso ad approfondire le cause del mancato successo di un

incontro, mettendo in dubbio le capacità e le competenze dei malcapitati gestori, costretti addirittura ad essere **affiancati** nell'incontro successivo o nella successiva telefonata.

Un'interazione che dovrebbe condurre all'analisi, alla crescita, allo sviluppo professionale, alla condivisione di competenze e conoscenze, si trasforma spesso nella **imbarazzante pantomima di una interrogazione da scuola media**, che umilia e mortifica la professionalità dei colleghi.

Alcuni colleghi non perfettamente allineati con le pressanti iniziative dei direttori d'area/filiale/coordinatori ricevono **minacce** – per nulla velate – di trasferimenti o altri provvedimenti punitivi.

In altre forme di colloquio capita anche che i gestori vengano messi “sotto torchio” dal direttore d'area in presenza del direttore di filiale o del coordinatore commerciale e, talvolta, anche di colleghi dell'ufficio del personale.

A tutto questo si sommano le **ridondanti riunioni-fiume** che, anziché durare lo stretto necessario per determinare le strategie migliori per raggiungere gli obiettivi commerciali, si trasformano in una stucchevole analisi di **reportistica e classifiche**, con l'obiettivo di generare un senso di inadeguatezza nei colleghi, mentre i clienti sono abbandonati e costretti ad interminabili attese.

I destinatari delle pressioni commerciali sono in aumento. Infatti, in questa isterica ricerca del successo, non si trascurano neppure **direttori di filiale e coordinatori**, bersagliati quotidianamente da **decine di telefonate, e-mail, Lync, videoconferenze, riunioni e colloqui vari**. Non tutti riescono a filtrare questa enorme mole di input e trasmettere i giusti messaggi ai propri collaboratori con la stessa professionalità e competenza.

È doveroso sottolineare che tali condotte, oltre ad essere inopportune, sono **espressamente ripudiate** dall'accordo siglato pochi giorni fa in ABI, oltre che dal CCNL e dagli accordi aziendali.

Le scriventi RR.SS.AA. confermano la propria disponibilità ad un confronto sereno e costruttivo, a condizione che la Banca si attivi affinché **le condotte scorrette cessino immediatamente e definitivamente**. In caso contrario si procederà all'utilizzo della casella *iosegnalo@intesasanpaolo.com* per denunciare formalmente le pratiche scorrette e non ci si esimerà da avviare ogni altra utile azione di tutela.

Saranno attivati tutti i canali per vigilare su eventuali ripercussioni delle nostre denunce sui lavoratori e **non saranno tollerate ritorsioni di alcun genere** nei confronti degli stessi.

I lavoratori chiedono solo di essere messi nelle condizioni di lavorare bene e in modo sereno.

***RR.SS.AA. di Nuoro e Oristano***

Nuoro – Oristano, 2 marzo 2017

***Fisac Cgil – First Cisl – Unisin***