



LE PRESSIONI COMMERCIALI *non vanno mai in vacanza*

Il consueto incontro relativo all'AREA VICENZA, tenutosi l'8 luglio scorso, ha generato un confronto aperto e costruttivo con la banca, sebbene anche a livello locale, certi cattivi comportamenti risultino "duri a morire".

Al centro del tavolo, infatti, si confermano - purtroppo - le diffuse e profonde sofferenze manifestate dai colleghi e dalle colleghe, relative alle **indebite pressioni commerciali**, comprovate da costanti monitoraggi e - poco velati - messaggi minacciosi.

Così pure gli **affiancamenti** non sono più un'occasione di crescita e di supporto ma in troppi casi si sono trasformati in veri e propri **controlli**, finalizzati esclusivamente a monitorare le vendite o ad accumulare "prove" per umiliare le colleghe ed i colleghi.

L'obiettivo? Tenerli sotto controllo spingendoli - in qualsiasi modo - verso specifici risultati, peraltro in costante crescita.

Troppo spesso i nostri colleghi e colleghe si ritrovano in questa situazione:

"Non hai raggiunto gli obiettivi prefissati lo scorso mese? Te li ritrovi caricati in aumento in quello successivo, giustificati dalle prospettive del tuo portafoglio (peraltro da verificare) e conditi - troppe volte - dall'immane ramanzina. Poco importa se i cambiamenti organizzativi hanno stravolto il tuo portafoglio e moltiplicato il carico di lavoro. La successione? Non è un problema, prima i risultati commerciali e poi spera nella fortuna che non arrivi un reclamo o una contestazione disciplinare".

La riportafogliazione (exclusive/retail), come il Congresso di Vienna, ha raggiunto l'obiettivo di scontentare tutti, portando all'exasperazione le persone.

Lo diciamo da sempre: comprendiamo bene il senso del dovere che anima lavoratrici e lavoratori ma non si viene puniti per non aver raggiunto un certo numero di *contratti di tutela*, mentre si viene richiamati, sospesi o nel più grave dei casi, licenziati, in caso di contestazioni da parte della banca. **Le regole e gli accordi vanno rispettati, in primis dai responsabili: l'accordo sulle pressioni commerciali del 2017 parla chiaro... sempre che si voglia leggerlo!**

Diciamo da sempre **che anche sostenere le filiali con maggiore personale potrebbe consentire non solo di migliorare le condizioni di lavoro ma di poter accedere allo smart working, al 4x9, al part time, ad una formazione "fatta bene", senza che gli incastri orari siano un costante tetris.**



Gli altri temi trattati sono stati molti e tutti importanti:

- FILIALE DIGITALE:

- ➡ ci si connette alle 6.48 (così per ogni turno), NON PRIMA! Le telefonate iniziano alle 7.00. I 12 minuti servono per accendere il computer, mettere le cuffie ed aggiornarsi.
- ➡ pur avendo presenti le difficoltà del periodo estivo e i “blocchi automatici del computer” i colleghi vanno aiutati a fruire della formazione che ricordiamo si dovrebbe poter pianificare durante tutto l'anno. In questo senso l'azienda ha dichiarato che terrà conto delle richieste, con attenzione ai casi di maggiore fragilità.
- ➡ no all'assunzione di atteggiamenti che vadano a ledere il clima in filiale digitale: come organizzazioni sindacali siamo decisi ad avversarli uno ad uno!
- ➡ Il diritto alle ferie e agli altri strumenti di conciliazione vita-lavoro nel periodo estivo va garantito senza i soliti dinieghi automatici a prescindere della procedura, valutando caso per caso e tenendo conto delle esigenze di lavoratrici e lavoratori!

-HUB

- ➡ seppur il tavolo locale non abbia potere decisionale su tale materia, abbiamo ribadito la necessità di maggiori HUB, soprattutto in talune zone dell'area Vicenza; in certe situazioni peraltro c'è lo spazio e quindi potrebbero essere già allestiti.

- QUESTIONARI DI “FEEDBACK”

- ➡ abbiamo richiesto una verifica su tutte le tipologie dei “questionari di feedback” che devono rispettare la privacy (anonimato, ove non precisamente previsto), essere trasparenti e soprattutto esclusivamente mirati alla soddisfazione della clientela e/o al miglioramento del servizio ma in nessun modo devono essere utilizzati per monitorare le colleghe ed i colleghi o i collocamenti o le proposte effettuate!
- ➡ in particolare, sui questionari *INS post incontro* con cliente, chiediamo di:
 - > chiarire per iscritto funzionamento, anonimato, trattamento e utilizzo dei dati;
 - > verificare la possibilità di risalire al singolo gestore;
 - > precisare i casi in cui il cliente può chiedere di essere ricontattato.

- SCRIVANIE PER TUTTI

- ➡ non è uno slogan ma un diritto, ad esempio nelle filiali *new concept* ma anche in governance, le lavoratrici ed i lavoratori si trovano pressati senza un posto dove potersi sedere e parlare anche nel rispetto della privacy, aspetto a cui - giustamente - si deve prestare molta attenzione anche nel creare ambienti maggiormente “protetti”.



-TETI e VALUTAZIONI

➡ TETI è uno strumento aziendale che – come noto - concorre al percorso di carriera con un punteggio importante: abbiamo denunciato e denunceremo ogni tentativo di utilizzo improprio come una sorta di ricatto a confermarlo se “fai quello che ti dico io”; così pure le valutazioni non possono divenire uno strumento di ricatto per abbassare il livello del collega e quindi dei premi.

- CHIUSURE ESTIVE:

➡ si tratta di una decisione aziendale ma abbiamo ricordato che deve essere consentita la possibilità di recarsi in ufficio (ad esempio, un solo piano aperto in un palazzo non garantisce al personale di poter recarsi in ufficio!), in sicurezza e con la giusta attenzione alle persone “fragili”!

➡ abbiamo ricordato che vi sono uffici, i quali non possono essere “chiusi”, in quanto per tipologia di lavoro necessitano dell’accesso alla struttura stabile, ad esempio, per la presenza di casseforti o per la specifica attività.

Riconosciamo e valorizziamo la positiva collaborazione del tavolo locale tra sindacati e banca che enfatizza l’importanza delle persone ma la strada è ancora in salita e a nostro avviso ***siamo lontani da una normalizzazione dell’attività lavorativa*** – anche alla luce dei costanti cambiamenti e delle operazioni societarie ben note.

Chi decide deve capirlo: i risultati – qualsiasi essi siano - non possono prescindere dall’essere nell’interesse del cliente nel lungo periodo, di qualità e rispettando la dignità delle lavoratrici e dei lavoratori, che hanno diritto ad un clima sereno.

Serve una svolta anche nella formazione dei “**responsabili intermedi**”: devono essere trattati con rispetto “*dall’alto*” e, a loro volta, trattare con rispetto i propri collaboratori, soprattutto non devono essere una sorta di “**cinghia di trasmissione**” per pressare i colleghi!

Purtroppo, **le pressioni commerciali non vanno mai in vacanza!**

Vicenza, 20 luglio 2026

***Le rappresentanze sindacali territoriali di
Intesa Sanpaolo
AREA VICENZA***