BASTA PRESSIONI COMMERCIALI!

La dignità professionale non è negoziabile.

Quando il raggiungimento dei budget diventa una pressione costante e il risultato commerciale prevale sulla correttezza professionale, è necessario dire basta.

Le segnalazioni che raccogliamo descrivono modalità gestionali sempre più esasperanti, (anche più volte al giorno), classifiche delle filiali, incontri One to One finalizzati a giustificare gli scostamenti dai budget e dai singoli driver commerciali, nonché da un progressivo innalzamento dei volumi e degli obiettivi assegnati.

Non si tratta semplicemente di monitorare i risultati: il problema emerge quando il controllo si trasforma in pressione sistematica, quando il mancato raggiungimento degli obiettivi diventa motivo di continue giustificazioni e quando alle lavoratrici e ai lavoratori viene richiesto di operare secondo logiche che rischiano di compromettere la qualità del servizio e la correttezza del rapporto con la clientela.

Ancora più preoccupanti sono le indicazioni operative che, secondo quanto segnalato, spingerebbero i gestori ad abbandonare una logica di consulenza complessiva per concentrarsi sulla vendita mirata di determinati prodotti della Banca.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, citiamo alcune "istruzioni operative", impartite ai gestori:
- unici prodotti da proporre ai clienti sono Certificates, Obiettivo Mercati e dal 29/09 i 2 nuovi Fondi Protetti a 5 anni e stop;
- non proporre altro e posticipare la sottoscrizione di tutto ciò che non rientra nei prodotti suggeriti;
- ogni gestore collochi giornalmente almeno 2 Pac su polizze (Obiettivo Mercati) di Euro 100,00 mensili ;
- smontare i PAC in essere (PAC su Fondi) per rifarli in PAC su Polizze (Obiettivo Mercati).
- bloccare il Pac tradizionale da App e attivare il nuovo PAC su Polizza Obiettivo Mercati in filiale.

Il ruolo del gestore non può essere ridotto alla mera esecuzione di obiettivi commerciali predefiniti, né può essere subordinato alla necessità di collocare a ogni costo specifici prodotti. Tanto meno è accettabile che venga suggerito di rinviare o posporre operazioni e attività nei confronti della clientela perché non ritenute funzionali al raggiungimento dei target assegnati.

La relazione con il cliente non può essere sacrificata sull'altare dei budget.
La professionalità bancaria si fonda sull'ascolto, sulla valutazione dei bisogni, sulla correttezza e sulla capacità di offrire soluzioni coerenti con le esigenze della clientela. Trasformare questa funzione in una rincorsa esasperata a determinati risultati commerciali significa snaturare il ruolo del gestore e alimentare un clima lavorativo che non può essere considerato accettabile.

Le pressioni continue, le richieste reiterate di giustificazione, le modalità gestionali esasperanti e le indicazioni operative potenzialmente in contrasto con una corretta condotta

professionale non possono essere derubricate a normale prassi gestionale.

Gli obiettivi aziendali non possono giustificare qualsiasi modalità per conseguirli. Il rispetto delle persone, della professionalità e delle regole deve rimanere un principio imprescindibile.

UNISIN NON INTENDE IGNORARE QUESTE SEGNALAZIONI

Riteniamo che le situazioni qui rappresentate meritino un approfondimento serio e puntuale, affinché siano verificate le condotte segnalate e le eventuali responsabilità connesse.

UNISIN valuterà le opportune iniziative sindacali e, ove ne ricorrano i presupposti, le necessarie segnalazioni agli organi competenti.

Non è accettabile che lavoratrici e lavoratori siano sottoposti a pressioni indebite, né che venga messa in discussione la loro dignità professionale in nome del raggiungimento di obiettivi sempre più sfidanti.

Il lavoro bancario è professionalità, consulenza e responsabilità. Non una gara permanente tra classifiche, budget e giustificazioni.

BASTA PRESSIONI COMMERCIALI.

BASTA PRASSI GESTIONALI LESIVE DELLA DIGNITÀ.

RISPETTO PER CHI LAVORA, CORRETTEZZA VERSO LA CLIENTELA.

La segreteria di Coordinamento Nord Ovest