



FISAC

Gruppo bancario Crédit Agricole Italia

PRESSIONI COMMERCIALI E SEGNALAZIONI ALLA COMMISSIONE POLITICHE COMMERCIALI

È di questa settimana il comunicato unitario di gruppo in merito alle pressioni commerciali come problema organizzativo primario, un problema che è diventato una assoluta priorità da perseguire.

Riteniamo utile, per dare una informazione completa ai colleghi, riepilogare il percorso che ha portato all'incontro della settimana scorsa ed alla presa di posizione da parte delle OOSS, riprendendo le segnalazioni inviate e conseguentemente trattate nella riunione della Commissione Politiche Commerciali del 27/5 u.s.

La Commissione Politiche Commerciali è divenuta con l'ultimo rinnovo del CCNL parte integrante dello stesso, a segnalare la volontà di affrontare e risolvere una problematica che è particolarmente avvertita nel nostro Gruppo ma anche comune all'intero settore.

Nel nostro caso la riunione si è tenuta su sollecitazione sindacale dopo oltre sei mesi dall'ultima convocazione nonostante l'accordo sindacale del 15.11.2017 preveda riunioni con normale cadenza quadrimestrale, per prendere in esame le segnalazioni ricevute.

Con grande anticipo sull'avvio della Fase 2 era stata infatti registrata una brusca e ingiustificabile accelerata delle pressioni commerciali con forme e modalità che se erano già inaccettabili in precedenza oggi paiono davvero provocatorie. **In questo caso le nostre strutture territoriali, sensibili alle sollecitazioni delle lavoratrici e dei lavoratori, avevano inviato formali segnalazioni dettagliate alla Commissione che hanno contribuito a facilitare lo sviluppo del confronto entrando nel merito di atteggiamenti e comportamenti assolutamente distonici rispetto a quanto dovrebbe essere.**

In particolare in Commissione sono arrivate dapprima una segnalazione delle RSA FISAC DR ROMAGNA dello scorso 20 aprile, poi una seconda segnalazione dalle RSA DR PIEMONTE-TORINO del 22 aprile, anche divulgata sotto forma di "lettera aperta" ai colleghi, a cui se ne è aggiunta una terza sempre della RSA DR ROMAGNA del 22 maggio. Tutte le segnalazioni avevano contenuti di evidente carattere generale.

Tutto questo in un contesto in cui, tra le prime due lettere e la terza lettera, avevamo colto con piacere il messaggio di Philippe Brassac al Personale del Gruppo CAI, messaggio in cui si esprimeva preoccupazione per il contesto difficile in cui si opera in azienda raccomandando ai dipendenti del Gruppo il massimo impegno per le difficili situazioni economiche di moltissimi clienti, "per accrescere la loro percezione di fornire a ciascuno di loro una risposta personalizzata", al tempo stesso negando la priorità di presentare statistiche, percentuali, quote di mercato...

L'insieme di quanto ricevuto ha reso evidente che non si tratta più di inseguire singoli comportamenti distonici ma di segnalazioni a carattere generale, che interessano intere DR e interi Canali. Dalla lettura delle segnalazioni è emerso in modo evidente che è in corso un pericoloso mutamento delle modalità di comunicazione aziendale e delle pressioni commerciali, pressioni che avvengono sempre più spesso verbalmente.

DISCONNESSIONE: l'ultimo CCNL, anche se trova applicazione solo pochi mesi fa, introduce un principio molto importante, ancora di più in questo particolare momento, che è il diritto alla disconnessione. Ciò nonostante le segnalazioni arrivate evidenziavano l'utilizzo di device aziendali e privati, anche attraverso pretese di inserimento in gruppi social in cui inviare messaggi e richieste ben oltre le disponibilità temporali scandite dall'orario di lavoro previsto contrattualmente e con continui sforamenti in orari serali/notturni, festivi, durante periodi feriali etc. A questo proposito nell'incontro della Commissione abbiamo rilevato un atteggiamento positivo da parte aziendale convenendo che l'utilizzo delle utenze private è vietato e che i gruppi social creati a vario titolo (esemplificativamente i gruppi whats app) non sono uno strumento aziendale come previsto dalla policy di gruppo.

REPORTISTICA, FORECAST e GRADUATORIE: È stato trattato anche il tema della reportistica e dei forecast. È stata ricordata all'azienda la Circolare 19/271 che rende inutili le richieste di produrre reportistica da parte dei gestori in quanto proceduralmente esiste un "reporting Book Giornaliero" con Vista di Gruppo, Vista per Banca, Vista per Canale, accessibile a tutti i ruoli.

La Circolare richiamata risponde alle previsioni dell'Accordo sulle Politiche Commerciali che prevede che la rilevazione dei dati commerciali sia effettuata attraverso strumenti approntati e messi a disposizione dell'azienda evitando gli abusi, l'eccessiva frequenza, le inutili ripetizioni. **Pertanto il messaggio a chi ancora chiede la reportistica "fai da te" deve essere chiaro in questo senso ed anche alla luce delle segnalazioni arrivate non più tollerabile così come non sono tollerabili le tristemente famose graduatorie tese solo a mettere alla berlina chi fatica nei risultati, ignorando l'impegno messo e le situazioni di contesto.**

DIMISSIONI E DISPERSIONE DI PROFESSIONALITÀ: Anche questo è un tema che si ricollega alle Pressioni Commerciali ed all'ambiente di lavoro. Non è accettabile che l'Azienda giudichi come fisiologiche o dettate da scelte personali di vita le numerose dimissioni di colleghi storici, di colleghi provenienti da altri Gruppi, manifestate a pochi mesi dall'assunzione, e addirittura di colleghi neoassunti quando le motivazioni raccolte dalle RSA, schiette e senza indugio, rimandano proprio alle pressioni commerciali insopportabili, ai comportamenti inaccettabili ed alla continua mortificazione. A questo proposito la Commissione ha segnalato che sono rimaste pendenti delle richieste di incontro in proposito negando persino la possibilità di affrontare e confrontarsi sul merito del discorso.

PROPOSTE DI PARTE SINDACALE: Tanto il CCNL, che l'accordo Nazionale e di Gruppo riportano, condividendoli, principi e norme che non sono interpretabili, non sono oggetto di ulteriore negoziato se non caso mai di integrazioni. Seguendo questi principi da parte sindacale sono state fatte delle proposte in Commissione per cercare di fare passi in avanti su un tema che, stante le segnalazioni arrivate, necessita di interventi. In

particolare è stata avanzata all'azienda la proposta di convenire un veto su preventivi di venduto e di classifiche comparative. **L'azienda non ha fornito disponibilità** limitandosi a riconoscere la necessità di una maggiore cultura, elemento che peraltro troviamo al primo punto dell'accordo di Gruppo del nov. 2017 costituivo la Commissione Politiche Commerciali in cui leggiamo: "la diffusione capillare di una cultura aziendale fondata sull'attenzione alla clientela, ai dipendenti, al rispetto dei valori etici fondamentali quali la dignità, la responsabilità, la fiducia, l'integrità e la trasparenza alla valorizzazione del lavoro e delle professionalità e al perseguimento di obiettivi commerciali aziendali coerenti con il mercato di riferimento"

Ben venga una crescita culturale ma certe frasi pronunciate o scritte che siano, non hanno e non possono avere alcuna giustificazione e non si tratta di cultura ma anche di maleducazione che deve essere convintamente rifiutata dal Gruppo, soprattutto se pronunciate da chi ricopre ruoli di responsabilità.

Prendiamo le distanze e respingiamo le frasi che mirano al puro esercizio di potere, che colpiscono la sfera individuale e la dignità di chi lavora, volte unicamente a intimidire il personale e percepite come minacce personali, come riporta la lettera delle RRSSAA della DR Piemonte-Torino; Tali frasi non devono essere accettate nemmeno dall'Azienda, che non dovrebbe solo limitarsi a condannare certi stili ma rispondere alle OO.SS, che chiedevano chiarimenti e scuse, governando modalità di relazione coerenti con le prassi e i valori comuni.

INTERVENTI AZIENDALI: A onore del vero l'Azienda ha riferito di aver effettuato, per effetto delle segnalazioni ricevute dalla Commissione, interventi mirati e, sempre a onore di cronaca, in qualche caso ci viene riportato dai territori un cambiamento positivo. Ma non è sempre così, in genere a distanza di poco tempo, calmate le acque, le situazioni si ripresentano con le stesse modalità.

Già in sede di Commissione, in conclusione della riunione, è stato evidenziato che necessitava un cambiamento di passo nell'affrontare il problema, anche nell'attesa della prossima riunione della Commissione (comunque da tenere in tempi congrui).

Noi saremo sempre pronti a riprendere il filo di una nostra dimostrata disponibilità al confronto ben sapendo che se l'Azienda non fosse in grado di produrre atti decisivi e risolutivi su quanto formalmente segnalato il passaggio successivo, previsto proceduralmente, ci costringerebbe a rivolgere le segnalazioni irrisolte a livello di Gruppo, di carattere generale, alla Commissione Nazionale.

29 luglio 2020

FISAC-CGIL - Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia -