PRESSIONI COMMERCIALI:
SEGNALI CONCRETI IN VALUTAZIONE

Il 20 gennaio u.s. ha avuto luogo l'incontro di tavolo focalizzato sulle politiche commerciali, che ha visto la partecipazione del Responsabile del Retail, Valerio Bottazzoli, il quale ha aperto la riunione illustrando, tra l'altro, il positivo andamento commerciale del Gruppo fatto registrare nella parte finale del 2020, gli elementi di potenziale criticità che andranno affrontati nel 2021 ed i ragionamenti in termini di modello organizzativo e di servizio che l'azienda sta elaborando sul piano della digitalizzazione e dell'offerta fuori sede, prospettati come fattori di innovazione all'interno del settore.

Come OO.SS., nel ricevere positivamente quanto presentato a livello di investimenti tecnologici, abbiamo però fatto presente che è necessario che l'azienda si proponga come punto di riferimento anche relativamente al miglioramento del clima ed al rispetto degli accordi sulle politiche commerciali.

Abbiamo evidenziato la mancanza di segnali di controtendenza rispetto ai comportamenti distonici denunciati nel precedente incontro sul tema della scorsa estate, a cui si è aggiunta la riproposizione di una situazione già verificatasi nel corso della "Fase 1", e cioè il tambur battente delle funzioni commerciali di messaggi improntati alla conduzione delle campagne-prodotto tramite il sistematico invito da rivolgere alla clientela al passaggio fisico presso i punti vendita, in un periodo in cui il Paese è stato e continua ad essere oggetto di disposizioni emergenziali fortemente restrittive. Il tutto, tralasciando in gran parte le possibilità che la tecnologia offre a livello di consulenza a distanza.

La misurazione della portata delle pressioni commerciali è desumibile anche dal corposo lavoro svolto dalla Commissione Politiche Commerciali, caratterizzato da numerose e continue segnalazioni da parte della componente sindacale di una pingue rosa di comportamenti incongrui, come il persistere di report "fai da te", che col tempo, anche a seguito delle varie segnalazioni, hanno visto la loro richiesta passare in parte dalla modalità scritta alla modalità telefonica o 2.0., di classifiche comparative con tanto di commenti e "colorazioni" diverse a seconda dei risultati registrati, e di tutta una serie di comportamenti organizzativi che hanno portato i colleghi a percepire un messaggio da parte delle funzioni commerciali di mancata presa d'atto della portata della situazione emergenziale, (a partire dalla significativa erosione degli organici verificatasi a causa di contagi, malattie e quarantene), e di inadeguatezza professionale, che rappresenta un altro leitmotiv di questo tipo di "approccio manageriale". È proseguito anche l'utilizzo distorto dei previsionali, che non rappresentano, come sostenuto dall'azienda, uno strumento di programmazione, ma di auto assegnazione di obiettivi, peraltro sempre "consigliati" al rialzo, che poi vengono rinfacciati ai colleghi in caso di mancato raggiungimento (recentemente li abbiamo visti definire come impegni nel collocamento).

Si sono già registrate anche in questo inizio di 2021 iniziative all'insegna di quei comportamenti normativamente definiti "inutili ripetizioni", anche relativamente ai c.d. "crash day", con una specie di cronaca oraria dei risultati redatti pubblicamente via mail con classifiche del venduto temporaneo, anche in questo caso non esenti da commenti.

Sono riemerse anche operazioni di cross selling recanti messaggi eccessivamente aggressivi, come avvenuto ultimamente rispetto all'attività di retention.
Abbiamo pertanto richiesto che i corsi di formazione comportamentale e di comunicazione assertiva, previsti dall'Accordo

sulle “Politiche commerciali e organizzazione del lavoro” del 15.11.2017 e destinati alle figure manageriali di indirizzo commerciale, siano costantemente offerti, anche in considerazione del fatto che la mobilità professionale in questi ruoli comporta cambi di funzioni e di responsabilità.

**Abbiamo quindi ribadito la nostra convinzione che la grave situazione sopra riassunta sia da inquadrare complessivamente soprattutto dal punto di vista organizzativo e di cultura del lavoro, richiedendo pertanto un segnale concreto e tangibile nei confronti dei lavoratori, che hanno affrontato un anno indescrivibile a livello generale in condizioni lavorative estremamente pesanti sotto tanti profili, organizzativo e di clima in primis.**
**Il Responsabile del Retail ha quindi prospettato un intervento nei confronti dei propri collaboratori apicali atto a sottolineare l’importanza del rispetto dei precetti normativi vigenti riguardo le politiche commerciali, focalizzando particolarmente l’attenzione sulla sospensione delle classifiche comparative e dei correlati commenti e colorazioni, e sull’utilizzo della reportistica su base centralizzata e non spontaneistica.**
**I concetti sopra espressi saranno successivamente riportati in una comunicazione rivolta al Personale di riferimento.**
**Pur recependo positivamente un movimento concreto relativo ad un tema estremamente sentito, le OO.SS. valuteranno i contenuti di quanto prospettato, anche tramite la condivisa maggiore strutturalità che verrà conferita al confronto sull’argomento all’interno del tavolo di Gruppo.**

**ASSEGNI AD PERSONAM**

L’azienda ha comunicato la propria intenzione di esercitare la facoltà di assorbimento di una parte degli assegni ad personam attualmente erogati in corrispondenza degli aumenti da CCNL del corrente mese. Gli ad personam che saranno soggetti alla manovra sono quelli assorbibili e individuali (sono quindi esclusi quelli derivanti da una fonte contrattuale collettiva), e l’importo del riassorbimento sarà tarato a secondo della fascia di reddito percepito.
Non sarà dato corso ad alcun assorbimento per RAL inferiori ai 50.000 euro, sarà riassorbito il 50% dell’incremento per RAL comprese tra i 50.000 ed i 65.000 euro, mentre per le RAL oltre i 65.000 euro il riassorbimento sarà del 100% dell’incremento.
In entrambi i casi in questione, l’importo della riduzione non potrà eccedere il valore totale dell’assegno.
In corrispondenza dell’erogazione del prossimo stipendio, verrà inviata comunicazione scritta ai colleghi destinatari dell’operazione.
L’azienda, nel sottolineare la mancanza di penalizzazioni omogenee, ha legato ad una politica di contenimento dei costi resa necessaria dalla situazione emergenziale la propria decisone unilaterale, che andrà purtroppo ad erodere parzialmente l’apporto di un’importante acquisizione conseguita dalla contrattazione collettiva.

**PENSIONAMENTI INCENTIVATI**

Riscontrando una precedente richiesta informativa da parte delle OO.SS., la delegazione datoriale ha confermato che anche nel 2021 proseguirà la politica di incentivazione ai pensionamenti, col mantenimento dell’incentivo medio corrispondente al 35% della RAL.

*Parma, 21 gennaio 2021*

**LE SEGRETERIE DEL GRUPPO BANCARIO CREDIT AGRICOLE ITALIA**

Fabi – First/Cisl – Fisac/Cgil – Uilca – Unisin