

## **Pressioni commerciali. Punto e a capo.**

I ricavi delle banche si stanno spostando rapidamente verso il risparmio gestito e assicurativo, di pari passo con il calo dei tassi di interesse. Il margine di interesse è in calo, mentre torna in auge il margine di intermediazione. Così, gli istituti di credito ricominciano a spremere commissioni dai prodotti finanziari, e di conseguenza scatta il pressing sulle reti di vendita per collocare fondi, polizze e affini.

### **Allarme pressioni**

A lanciare l'allarme è Susy **Esposito**, segretaria generale del sindacato bancario Fisac-Cgil nazionale:

«Le pressioni commerciali continuano nonostante il recepimento nel contratto collettivo dell'accordo del 2017. Non solo. A mio avviso, le pressioni aumenteranno nei prossimi mesi, vista la recente struttura dei ricavi delle banche. Le ultime trimestrali hanno infatti evidenziato un aumento del margine di intermediazione e quindi una crescita delle commissioni da risparmio gestito e assicurativo».

A confermare un ritorno del fenomeno delle pressioni commerciali c'è la ricomparsa, sui siti web dei sindacati, di comunicati che segnalano un clima lavorativo difficile nelle filiali di alcuni istituti. "Stop alle Op-pressioni", "Direzione regionale Centro Sud... ancora Pressioni Commerciali", "Urge un clima più sereno": sono alcuni dei titoli sui volantini che testimoniano la riemersione di una pratica difficile da debellare.

«È un fenomeno pesante, acuito dalla carenza di organico - evidenzia Esposito -. Cercheremo però di contenere in tutti i modi questa situazione critica».

### **Il decalogo**

Da segnalare l'iniziativa della rappresentanza Fisac-Cgil in Intesa Sanpaolo, che ha pubblicato il "**Decalogo del perfetto segnalatore**" (vedi sopra). Un documento che potrebbe essere esteso anche alle altre banche italiane. Tutti gli istituti di credito che hanno firmato l'accordo del 2017 sulle politiche commerciali devono infatti mettere a disposizione dei propri dipendenti una casella email per segnalare episodi di pressione.

Inoltre, sia a livello nazionale che nei singoli istituti, sono previste commissioni che valutano tali segnalazioni.

Tra le regole da seguire vi è l'indicazione di evitare genericità: la descrizione degli episodi deve essere esaustiva e circostanziata. Al segnalatore viene garantito l'anonimato, ed è possibile presentare la segnalazione tramite un rappresentante sindacale, proprio per evitare quella che il decalogo definisce "una caccia alle streghe".

Se vi fosse il tentativo di qualcuno di scoprire l'identità del segnalatore, anche in quel caso va inoltrata una segnalazione (per Intesa Sanpaolo la casella di posta è [iosegnalo@intesasanpaolo.com](mailto:iosegnalo@intesasanpaolo.com)).

### **Gli indicatori contestati**

Monitorando i siti sindacali, emerge che **Intesa Sanpaolo** è l'istituto di credito che, di recente, ha registrato i maggiori malumori tra i propri dipendenti.

È dell'11 giugno un comunicato congiunto di tutte le sigle sindacali che mette sotto accusa uno degli indicatori (KPI) del sistema incentivante, denominato "coralità gestore". Secondo il volantino, tale termine è «stato ridotto a un obiettivo individuale di vendita di almeno una polizza al mese: non è così».

Accuse poi riprese da un altro comunicato del 18 giugno, diffuso dall'area Torino e provincia, sempre all'interno del gruppo Intesa Sanpaolo:

«Durante l'incontro - si legge nel documento della rappresentanza torinese - abbiamo denunciato una serie di pesanti problematiche che gravano sul nostro lavoro e che in buona parte derivano dalle fantasiose interpretazioni e applicazioni da parte dei vari responsabili presenti sul nostro territorio».

### **Le proteste di Milano e Brianza**

È invece di fine maggio un altro documento sindacale, sempre firmato da tutte le sigle, relativo all'area Milano-Monza-Brianza di Intesa Sanpaolo. Il titolo del volantino è: «**Dov'è finita la fiducia nei lavoratori?**».

Nel comunicato viene criticata la «rendicontazione quotidiana» e il «controllo ossessivo, infantile e inutile dei colleghi». Si sottolinea, tra l'altro, la possibilità di utilizzare la casella **Io Segnalo**.

Abbiamo chiesto un commento a Intesa Sanpaolo in merito ai documenti sindacali, ma la banca ha preferito non rilasciare dichiarazioni.