



Negli ultimi mesi stiamo ricevendo numerose segnalazioni di **pressioni commerciali eccessive** esercitate da alcune figure della rete commerciale.

Sempre più spesso i lavoratori vengono sollecitati, anche più volte al giorno e per settimane consecutive, con richieste insistenti su **quanti prodotti siano stati venduti** o, peggio, con frasi del tipo:

> “Perché non hai venduto?”

> “Perché non ci sei riuscito?”

> “Sei stato incapace di vendere?”

È legittimo chiedere informazioni sull'andamento delle vendite più volte al giorno?

Sì, se inteso come semplice verifica informativa da parte del tuo responsabile con modalità rispettose e non invasive.

No, se accompagnato da giudizi personali, umiliazioni o richieste reiterate con tono pressante o denigratorio. Se invece diventa una forma di pressione costante, si configura una condotta illecita riconducibile allo **straining**.

Il primo argine alle pressioni commerciali indebite è rappresentato dal nostro comportamento e dalla nostra capacità di riconoscerle, con il supporto dell'Accordo sulle politiche commerciali in MPS, firmato in data 26.02.2018 tra le OO.SS. aziendali e Banca MPS, che racchiude i principi fondamentali dell'accordo nazionale di settore in materia.

Chiedere più volte nella stessa giornata gli atti di contatto e di vendita è **inutile** in quanto i dati commerciali vengono rilevati il giorno successivo direttamente dalle procedure.

È ben chiaro a tutti quindi, che queste sono **richieste finalizzate esclusivamente alla pressione commerciale**, che però non fanno altro che generare **ansia, stress e tensione**, minano la serenità degli ambienti di lavoro e rischiano di spingere i colleghi a **forzare la vendita di prodotti a clienti non idonei**, pur di rispondere alle richieste dei propri responsabili.

COSA DICE LA LEGGE

> L'**art. 2094 del Codice** civile definisce il lavoratore subordinato come colui che collabora con l'impresa “alle dipendenze e sotto la direzione dell'imprenditore”.

> L'**art. 1176, comma 2**, c.c. stabilisce che la diligenza richiesta è quella del “buon professionista”, mentre l'**art. 2104** c.c. impone l'obbligo di obbedienza **nei limiti della legge**: il datore o il responsabile non possono

impartire ordini contrari a norme o principi di correttezza professionale.

Per il lavoratore bancario, la prestazione è e rimane un'**obbligazione di mezzi**, non di risultati: il mancato raggiungimento dell'obiettivo di vendita **non può essere considerato una prestazione inadeguata**.

COSA DICE LA NORMATIVA AZIENDALE

La **Direttiva di Gruppo D2263**, che disciplina i Modelli di Servizio PREMIUM e VALORE, è chiara:

- > Il Modello PREMIUM mira a "garantire livelli di servizio rispondenti alle aspettative della clientela".
- > Il Modello VALORE si fonda su "ascolto e studio delle esigenze della clientela, con l'obiettivo di fornire risposte ai bisogni individuali".

Entrambi i modelli pongono al centro **la relazione e la qualità del servizio**, non il mero risultato di vendita.

La **D2409** ("Regole in materia di funzionamento delle Direzioni Territoriali") stabilisce che:

- > Il Direttore Territoriale è responsabile della **corretta applicazione dei modelli commerciali e del monitoraggio coerente con le norme aziendali**;
- > Il Responsabile di Distretto deve vigilare sulla **qualità dei comportamenti** e sulla **motivazione e crescita professionale dei collaboratori**.

Certamente, per quanto ovvio possa essere, **non vi può essere alcuna disposizione aziendale che legittimi comportamenti vessatori o pressioni quotidiane sui risultati**.

STRAINING E TUTELA DELLA SALUTE

Le **pressioni reiterate e aggressive**, soprattutto se protratte nel tempo, configurano una forma di straining, ossia una situazione di stress forzato sul luogo di lavoro che può compromettere la salute psicofisica del lavoratore.

Ricordiamo che l'azienda è giuridicamente responsabile del rispetto dell'integrità psicofisica dei propri dipendenti (art. 2087 c.c.).

Ricordiamo inoltre che il **whistleblowing** rappresenta uno strumento legale e protetto e condiviso formalmente dall'azienda per segnalare eventuali violazioni, rischi o comportamenti illeciti, inclusi quelli che minacciano la salute dei lavoratori o inducono a pratiche commerciali scorrette.

Invitiamo colleghe e colleghi a **continuare a segnalare** ai propri rappresentanti sindacali ogni comportamento anomalo o vessatorio: siamo e saremo al vostro fianco per difendere la dignità e la serenità del lavoro bancario.

Auspichiamo infine alle figure aziendali competenti d'intervenire tempestivamente per riportare l'azione commerciale entro i limiti della legge, del CCNL e delle direttive aziendali, garantendo un clima lavorativo basato su **legalità, rispetto, professionalità e fiducia reciproca**.

Vicenza, 28/10/2025

RR.SS.AA. MPS VICENZA



MPS RSA Vicenza: la nostra è un'obbligazione di mezzi, non di risultati