

## IO SEGNALO, TU SEGNALI, NOI SEGNALIAMO

Negli ultimi tempi ci vengono segnalate, con sempre più insistenza e frequenza, situazioni che descrivono modalità di gestione commerciale sempre più lontane dal quadro di regole fissato dal CCNL e dagli accordi aziendali.

Non è certo una novità ma solleciti continui, richieste ossessive di dati, pressioni personalizzate, comunicazioni inappropriate e monitoraggi ridondanti non rappresentano un modello organizzativo efficiente e gestibile per lavoratori. Anzi, rappresentano IL problema.

Abbiamo constatato negli anni che gli incontri previsti con l'azienda — riunioni trimestrali, semestrali, territoriali — non sortiscono nessun effetto. Per la Banca il problema non sussiste, restituiscono sempre una visione fatta di episodi isolati. Le nostre parole, le nostre rimostranze devono poter essere supportate dalle vostre numerose **segnalazioni**, non possiamo andare al confronto se abbiamo le armi spuntate.

Quello che colpisce è la distanza tra l'immagine che la Banca ama da sempre rappresentare di sé all'esterno — quella di un'azienda moderna, responsabile e attenta al benessere delle proprie persone — e le condizioni discordanti che sempre più spesso vengono descritte da chi ogni giorno quel lavoro lo vive sulla propria pelle. Se il benessere delle lavoratrici e dei lavoratori è davvero un valore, esso deve tradursi in comportamenti organizzativi coerenti e non restare confinato nella comunicazione istituzionale.

Queste **modalità tossiche di presidio commerciale** non producono soltanto un peggioramento del clima lavorativo: possono generare stress lavoro-correlato, compromettere il recupero psicofisico, incidere negativamente sulla salute mentale delle lavoratrici e dei lavoratori e, nel tempo, determinare effetti concreti sul benessere complessivo della persona. La **pressione commerciale** esercitata con modalità improprie non è quindi solo una questione organizzativa, ma un problema che può avere conseguenze reali sulla **salute** dei colleghi.

Un esempio concreto e recente riguarda, nelle Filiali Imprese, le iniziative collegate alla rilevazione dell'Indice Netto di Soddisfazione dopo le visite del gestore della relazione alla clientela, specie quando il questionario viene agganciato all'inserimento della visita in Agile e all'identificazione del referente aziendale. Strumenti nati per misurare la soddisfazione del cliente non devono trasformarsi in ulteriori forme di monitoraggio individuale, classifiche tra gestori o pressione commerciale, né essere utilizzati senza garanzie chiare su privacy, anonimato, finalità e limiti d'uso dei dati raccolti.

Ricordiamo i passi in avanti fatti negli ultimi anni, che hanno visto il riconoscimento all'interno del **CCNL** dell'accordo quadro sulle politiche commerciali, la costituzione in Intesa Sanpaolo della cabina di regia per il monitoraggio delle politiche commerciali. Oggi il nostro contratto di lavoro vieta comunicazioni vessatorie, condotte improprie, indebite pressioni commerciali, e stabilisce che il **mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi non costituisce di per sé inadempimento**. Queste sono "conquiste" che però devono essere fatte vivere quotidianamente anche grazie alle segnalazioni di tutti, solo così si riesce ad inserire nel percorso di confronto e di contrattazione il mal di lavoro che pervade le nostre giornate. In quanto azienda privata, e quindi tendente al profitto, le logiche commerciali sono strutturali al nostro lavoro, ma dalla nostra abbiamo gli **strumenti** per difenderci e arginare le pratiche scorrette. **Usiamoli!**

**Le segnalazioni sono fondamentali:** non rappresentano un gesto di debolezza, ma uno strumento legittimo di tutela individuale e collettiva. Solo attraverso segnalazioni circostanziate, puntuali e documentate è possibile far **emergere i problemi reali**.

**SEGNALARE È UN DIRITTO.** È un contributo fondamentale per difendere la dignità del lavoro, la salute delle persone e condizioni operative sostenibili per tutti. Nessuno deve pensare che “tanto non cambia nulla” o che “sia meglio lasciar perdere”: il silenzio finisce troppo spesso per rafforzare pratiche sbagliate e scaricare il peso delle pressioni sulle singole persone.

Dobbiamo tutti segnalare **tempestivamente ogni episodio, comportamento o modalità organizzativa che riteniamo non corretti** e rivolgerci con fiducia alle strutture sindacali che sono in grado di offrire il massimo supporto, la necessaria attenzione e la dovuta riservatezza nella gestione delle segnalazioni.

**La dignità professionale e la salute di lavoratori e lavoratrici non è negoziabile.**