



**PRESSIONI COMMERCIALI:** E' chiaro ed evidente che da troppo lungo tempo nella nostra azienda ci sia l'exasperazione dell'attività commerciale. Non basta fare professionalmente consulenza e vendita dei prodotti adeguati ai clienti, occorre massimizzare i profitti anche a costo di rispettare solo sulla carta le *policy* aziendali, la MIFID e la coerenza delle operazioni.

Benché camuffato ufficialmente come mero indirizzo commerciale, la fissazione dei "tot" appuntamenti al giorno - in loco **o, nel caso dei gestori imprese, presso i clienti (senza considerare le rilevanti distanze chilometriche da coprire nelle nostre province, con i conseguenti rischi connessi, e l'insufficiente disponibilità di auto aziendali)** - sono richiesti ai nostri gestori tassativamente, ripetutamente, ossessivamente. Solo che a volte si ha la percezione che si chiedi per ogni settimana un numero significativo di incontri, nelle filiali o presso le aziende, a prescindere da una reale esigenza ma soprattutto... per "smarcare" la casella in ABC.

I sistemi di monitoraggio delle agende, delle trattative con i clienti e delle vendite sono numerosi:

- skype anche più volte al giorno;
- verifica delle agende affinché siano sempre piene di appuntamenti;
- mail con continui richiami alla lavorazione delle liste cd. "prioritarie";
- compilazione quotidiana, spesso anche più volte al giorno, di file excel ridondanti e ripetitivi
- rendiconti "one-to-one" tra gestore e responsabile per analizzare e rianalizzare i portafogli con obiettivo le vendite;
- rendiconto serale verbale e scritto sul venduto e sulle previsioni di vendita;
- richiami verbali e classifiche con chiaro obiettivo di denigrare chi non è "al passo" con il dato di vendita richiesto.

Tali sistemi di monitoraggio, per modalità e frequenza, **non sono conformi** a tutti gli accordi sottoscritti, sia a livello di Gruppo che in ABI, in materia di politiche commerciali, e determinano senso di inadeguatezza, frustrazione e ansia creando in molti lavoratori quel malessere che la medicina moderna definisce "**stress da lavoro correlato**". Spesso questi colleghi non lo ammettono apertamente per pudore, ma i loro familiari ed i sindacalisti sanno bene che per fronteggiare tale stato di ansia ricorrono a psicofarmaci.

In questo modo viene calpestata la professionalità e la dignità dei lavoratori.

Inoltre queste esasperate ed illegittime pressioni commerciali possono indurre errati comportamenti di proposizione commerciale, con rischi seri per i colleghi, i clienti e l'azienda stessa.

Al riguardo **invitiamo i colleghi a rispettare tutte le normative** e a non subire diktat di vendite "ad ogni costo" pur di superare la paura ansiogena di essere in fondo a liste e graduatorie. Perché (lo ricordiamo a tutti) che, qualora emergano delle violazioni formali di normativa, sia pure in assenza di

malversazione, magari per il semplice fatto di aver voluto trovare delle soluzioni per fronteggiare disorganizzazioni e inefficienze, l'azienda è inflessibile nell'irrogare **sanzioni disciplinari** anche molto pesanti. In tali casi, infatti, l'azienda non considera come attenuante il contesto in cui i lavoratori sono costretti ad operare o le pressioni che subiscono per le vendite ad ogni costo, ma "**l'aver esposto la Banca ad indesiderati rischi di tipo legale e reputazionale**" e solo questo viene richiamato nelle lettere di contestazione disciplinare!

Tutte le funzioni aziendali, in particolare i responsabili a livello locale, sono (o dovrebbero esserlo) informati sui principi e le norme degli accordi in vigore nel Gruppo Intesa Sanpaolo e richiamati costantemente al loro rispetto; il loro compito è quello di far raggiungere gli obiettivi in maniera corretta e regolare!

**PORTAFOGLI:** Non comprendiamo la contestuale presenza di portafogli sovradimensionati, impossibili da gestire secondo i criteri di chiarezza e trasparenza, con la contestuale presenza di altri colleghi - ex gestori - rimasti senza un portafoglio!

**ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E PRESIDIO DEI RISCHI:** Pianificazione, organizzazione e metodo (parola d'ordine dei vertici di BDT) esistono solo per gli appuntamenti commerciali.

Viene sempre più trascurata dall'azienda una corretta attività di prevenzione e presidio dei rischi: si pensi all'attività di concessione fidi, finanziamenti, mutui. L'unica attività che conta è quella della "vendita".

Non viene neanche preso in considerazione che un gestore inserisca e programmi in agenda l'attività di post vendita, così come in generale qualsiasi attività amministrativa. Secondo l'attuale filosofia della Banca sembra che queste attività non esistano o che si debbano completare da sole.

Archiviare la documentazione sembra equivalere ad un boicottaggio commerciale: la conseguenza è che tali attività, ovviamente indispensabili per ridurre i potenziali rischi operativi per i colleghi, vengono ormai svolte quasi stabilmente oltre il normale orario di lavoro.

**STRAORDINARI / NRI:** per l'azienda gli straordinari sono di fatto inesistenti. Ciò contrasta totalmente con la realtà vissuta ogni giorno dai tanti lavoratori costretti a fermarsi oltre il normale orario e, spesso, anche durante la pausa pranzo.

Denunciamo, con forza, l'abuso della causale giustificativa NRI, ovvero "maggiore presenza in filiale in servizio non riconducibile in tutto o in parte a prestazione lavorativa" non soggetta a retribuzione e a contribuzione.

L'autorizzazione al riconoscimento dello straordinario non viene neppure più richiesta, perché i responsabili sono stati esautorati della loro facoltà di validazione dello straordinario e i colleghi colpevolizzati e fatti sentire inadeguati per non essere in grado di organizzarsi durante la giornata.

Malgrado ciò i colleghi si fermano e continuano a lavorare, esclusivamente per senso di responsabilità

verso i clienti e, inoltre, anche per gestire proprio quei carichi di lavoro (post vendita/amministrativo) che non è più consentito svolgere durante la normale giornata lavorativa, da dedicare tutta al commerciale. La maggioranza dei colleghi non è neppure a conoscenza e consapevole dei rischi operativi e assicurativi connessi alla mancata autorizzazione dello straordinario.

Proponiamo che, in mancanza di autorizzazione allo straordinario, venga inibito l'utilizzo delle procedure aziendali.

**FERIE:** nonostante i colleghi raggiungano i risultati commerciali richiesti, facendosi in quattro per affrontare nel lavoro quotidiano tutte le problematiche e criticità descritte, emergono casi in cui si vuole ulteriormente scaricare sui lavoratori le disfunzioni aziendali facendo saltare le ferie pianificate.

### **Al riguardo diciamo: basta!**

Se ci sono delle disfunzioni, che emergano e che l'azienda le affronti nei modi opportuni.

I lavoratori hanno già dato! Non si possono penalizzare persino le ferie, unico momento utile per rinfrancarsi dopo un anno di lavoro carico di tensioni e stress di ogni tipo.

Al riguardo, leggiamo sempre che siamo troppi ed in esubero. Bene, allora rispettiamo le ferie di ognuno!

**DIRETTORI:** anche sui responsabili di filiale, che sono i primi ai quali si chiede conto dei risultati commerciali, sono state scaricate innumerevoli attività extra commerciali (controlli, npl, pulse, teti, ecc.), che assorbono tempi considerevoli.

Spesso si tratta di attività richieste da molteplici referenti, con scadenze stringenti (ad horas). Pare come se ogni referente pretendesse di gestire l'agenda dei direttori perché vuota, mentre a ben vedere tali agende sono già stracolme delle più varie attività, commerciali ed extracommerciali, necessarie per portare avanti la filiale e per raggiungere a tutti i costi gli immancabili ed intransigenti risultati commerciali.

**COLLOQUI CON L'INTERNAL AUDITING:** sempre più spesso dai lavoratori ci giungono notizie sulle modalità con le quali la struttura di AUDIT svolge quelli che, impropriamente, sono definiti "colloqui informali".

Si viene chiamati nella stanza del direttore con un invito della serie: "vieni da me, ho quelli dell'audit su video Skype, ti vogliono sentire un minuto su quella vicenda...".

La sorpresa è di trovarsi di fronte a veri e propri interrogatori. Il colloquio via Skype infatti si sostanzia, nei casi riferiti, nella contestazione verbale di addebiti, nella richiesta di spiegazioni su comportamenti o atti tali da configurare responsabilità a carico dei colleghi interessati.

Al riguardo ricordiamo ai lavoratori che le risposte fornite e le eventuali dichiarazioni rilasciate confessorie,



frutto anche del contesto sopra descritto potranno essere utilizzate contro loro stessi nella successiva formale contestazione disciplinare. Quindi invitiamo tutti a prestare la massima attenzione a cosa si dice in tale sede essendo più opportuno rinviare, all'ufficiale apertura del procedimento disciplinare, l'occasione per poter meglio esporre tutte le proprie ragioni difensive, con le garanzie previste in tale fase tra cui quella di potersi far assistere dal proprio sindacalista, come da richiesta presente nella piattaforma sindacale per il rinnovo del CCNL ABI.

All'Azienda rivolgiamo un accorato invito a far rientrare questa delicata attività nell'alveo di un corretto ambito ed a vigilare affinché i citati colloqui non scadano in interrogatori di lunga durata in cui si tende a raccogliere "forzate" dichiarazioni confessorie.

Rimaniamo a disposizione per raccogliere ogni segnalazione di anomalia che le colleghe ed i colleghi ci vorranno inoltrare, convinti come siamo che una efficace collaborazione sia la base per la migliore difesa degli interessi dei lavoratori.

Auguriamo a tutti i colleghi e a tutte le colleghe di godere di un meritatissimo periodo di ferie e di riposo.

26 luglio 2019.

**FISAC CGIL INTESA SANPAOLO PUGLIA**