

# **PRESSIONI COMMERCIALI ILLEGITTIME**

## **LA “DITTATURA” DELLA FILIERA COMMERCIALE**

**SONO TRASCORSI DUE LUNGI E DIFFICILISSIMI ANNI DA INIZIO PANDEMIA.**

**CI SONO ANCORA TANTISSIMI NUOVI CASI COVID TRA COLLEGHI E CLIENTI.**

**E' SCOPPIATA ED E' TUTT'ORA IN CORSO UNA BRUTALE GUERRA, A DUE PASSI DALL'EUROPA, CHE STA PRODUCENDO UNA CATASTROFE UMANITARIA ED ANCHE ULTERIORI DANNI AD UNA ECONOMIA GIA' FIACCATA DALL'EMERGENZA SANITARIA.**

**Di fronte a questi straordinari e drammatici eventi, che sgomentano ogni essere umano e che stanno portando e porteranno tanti cambiamenti epocali nella vita di ognuno di noi, c'è una costante nelle filiali dei nostri territori**

## **LE ODIOSE PRESSIONI COMMERCIALI INDEBITE**

### **PERPETRATE DA BUONA PARTE DELLA FILIERA COMMERCIALE:**

- **URLA E MINACCE PIU' O MENO VELATE;**
- **MAIL COMPULSIVE;**
- **MANIACALI MONOTORAGGI SULLE VENDITE;**
- **OSSESSIVE RIUNIONI COMMERCIALI /LYNC CON ESIBIZIONE DI REPORTISTICA LOCALE CON CONFRONTI NELLE VENDITE;**
- **ESASPERANTI RICHIESTE A LAVORARE LISTE PRIORITARIE, A RIEMPIRE LE AGENDE E AD ESITARE TOT CONTATTI AL GIORNO...”ANCHE SE SEI PIENO DI IMPEGNI E LAVORO ED E' IMPOSSIBILE RIUSCIRCI: “BASTA CHE LI ESITI IN PROCEDURA....”**
- **RIUNIONI CHE SPESSO “MANGIANO” UNA PARTE DELLA PAUSA**

**PRANZO;**

- **PARTECIPAZIONE, CON CHIARA FINALITÀ DI PRESSIONE, DI REFERENTI DI DIREZIONE REGIONALE ALLE RIUNIONI DI FILIALE DEI DIRETTORI CON I GESTORI;**
- **IN SPREGIO AD OGNI LEGGE E NORMATIVA, SEGNALAZIONE DI CASI DI COLLEGHI CONTATTATI IN MALATTIA PER ACCENDERE IL COMPUTER AZIENDALE E CHIAMARE LISTE DI CLIENTI;**
- **TENSIONE ESASPERATA SU TUTTI I GESTORI.**
- **Per chi si occupa di investimenti, come nel caso degli Exclusive ma anche dei Lower, da un lato viene sbandierato (anche nel nuovo Piano di Impresa) il ruolo professionale da consulenti, CHE DOVREBBE ESSERE strategico specialmente in questi momenti di mercati volatili. Dall'altro lato, nella maggior parte dei casi, la tensione esasperata sugli investimenti si traduce in concreto nella pretesa di una vendita "da banco, senza se e senza ma"...Occorre solo vendere giornalmente tot pezzi di tutela, di valore insieme, ecc. ecc....e se ci si lamenta, viene risposto:... "che alla fine siete solo i gestori della relazione!..,"; tutto ciò, senza tener conto della credibilità e fiducia faticosamente conquistata negli anni dai colleghi verso i clienti. La cosa più assurda poi è l'asserita ininfluenza, a detta di molti "responsabili", degli eventi drammatici che stiamo vivendo in questi due indimenticabili anni...per cui la pandemia diventa in certe riunioni "il cosiddetto" covid e la tragica guerra in Ucraina diventa una guerra..."regionale". La pressione è maniacale: ad esempio, a molti gestori Exclusive si chiede non solo che ogni giornata debba essere cadenzata ininterrottamente da incontri programmati (facendo finta che in ogni giornata accadano solo cose "programmate" e che non esista il flusso spontaneo della clientela, il lavoro amministrativo, i mutui ecc, ecc.....) ma che "i primi tre incontri della mattinata debbano essere fissati per proposte (ad esempio in questo periodo) di risparmio gestito, così già a metà giornata i gestori possono essere in grado di fornire il dato delle relative vendite"...!!!!**

## **Tutto questo è indecente!**

### **I colleghi sono costretti a svolgere...”un doppio lavoro”.**

Sì, proprio di questi tempi, in cui le filiali sono allo stremo con il personale ridotto da esodi, pensionamenti, astensioni, bisogna fare un doppio lavoro.

Uno è il lavoro che da anni svolgono i colleghi che sono in prima linea nelle filiali, ossia esercitare con professionalità il lavoro degli investimenti, del credito, dei vari servizi bancari.

E' sintetizzabile nel faticoso e caparbio lavoro quotidiano di **mantenere buone e sane relazioni con i clienti**, peraltro resi sempre più diffidenti e inviperiti dalle vendite a tutti i costi degli ultimi anni.

E' da questo lavoro professionale e da queste sane e buone relazioni con i clienti che, per noi, nasce la redditività che tanti utili porta ogni anno alla Banca!

L'altro lavoro è solo una “sovrastuttura formale” del primo ossia fare il lavoro sostanziale SUPERANDO gli ostacoli quotidiani rappresentati dal DOVER OSSESSIVAMENTE RISPETTARE ANCHE i mille input, “metodo”, “passo giornaliero”, game fantasiosi e umilianti (vedi il recente “role play” con colleghi, con anni di esperienza, costretti a recitare via Skype scene simulate di vendite..) ecc ecc che la filiera commerciale impone e tra cui bisogna ogni giorno districarsi, pena pressanti e frustranti rimproveri e umiliazioni.

### **I risultati ottenuti arrivano davvero grazie a TALI “METODI”?**

**Noi rispondiamo di no!**

**Questi “metodi” non sono sostenibili e, come ci sembra evidente girando nelle filiali, sono solo fonte di frustrazioni e demotivazioni per le “nostre persone”...la reale ed unica fonte dei brillanti risultati dichiarati ogni anno!**

La filiera commerciale ormai “monopolizza” l’intera banca facendo credere ai colleghi della rete che essa è **LA BANCA**, è l’unica gerarchia a cui essi debbano realmente rispondere e che l’unico modo di raggiungere l’obiettivo del maggior utile di bilancio passi solo attraverso la massimizzazione delle vendite, spesso ad ogni costo.

Secondo noi il raggiungimento finale del miglior utile passa anche attraverso la **soddisfazione del cliente**, il rispetto dei suoi interessi, il presidio del rischio di credito, il puntuale rispetto di leggi e regolamenti in tema di gestione del risparmio e antiriciclaggio ecc., fattori tutti centrali per l’intera banca.

L’azienda, in quanto datrice di lavoro, può legittimamente chiedere di vendere un determinato prodotto e di farlo garantendo una prestazione attiva ed intensa, orientata agli obiettivi.

Nessun capo della filiera commerciale, **però**, può chiedere ad un collega di farlo in violazione degli interessi dei clienti e di leggi e regolamenti o, addirittura, forzando procedure.

Ricordiamo che:

- *“SONO VIETATE richieste di rendicontazione delle vendite”*
- *“l’unico monitoraggio per le performance commerciali dei prodotti e servizi venduti è quello messo a disposizione dalla Direzione Pianificazione e Controllo di Gestione nella intranet aziendale (sul portale dedicato..)”*;
- *“altre forme di rendicontazione possono configurare un’indebita pressione sulla rete di vendita commerciale e perciò sono censurabili”*.
- *“Sono vietate le azioni commerciali autonome in quanto ogni iniziativa deve essere preventivamente concordata con la sede centrale .....”*.

Quindi evidenziamo a tutte e a tutti che tanti di quei comportamenti, che responsabili della filiera commerciale vogliono “farci passare” per legittimi, **sono in realtà illegittimi**.

E’ bene ricordare come in Italia **la tutela del risparmio e dell’esercizio del credito** sono presi molto sul serio. A partire dalla nostra **Carta Costituzionale (art.47)**, per passare alle successive e innumerevoli normative comunitarie e nazionali, emerge chiaramente che trattare denaro (sia lato impieghi che raccolta)

non è come vendere televisori, automobili o quant'altro. A dispetto di come vorrebbero molti capi della filiera commerciale dei nostri territori, **non è possibile applicare alla "merce denaro" tecniche di vendita spregiudicate e forzatamente aggressive come può accadere per altri settori e prodotti.**

Contrariamente alla visione distorta che si sta radicando per colpa di chi non fa bene il proprio mestiere, le regole non sono un intralcio sulla via del conseguimento del budget. Regole e procedure sono i nostri migliori alleati contro la deriva in atto negli ultimi anni.

**Ricordiamo a tutti che nessuno è mai stato sanzionato per non aver raggiunto il budget** (nonostante spesso si creda il contrario), **mentre moltissimi lo sono stati per non aver rispettato le regole.**

Siamo convinti che combattere questi comportamenti "deviati" non sia, in quanto tale, una cosa che si possa ottenere una volta per tutte e non compete solo ad un livello locale. Occorre che l'Azienda accetti di stipulare accordi realmente esigibili in materia.

**Nei nostri territori, però, non ci fermeranno!**

**Continueremo a combattere questa mala pianta infestante.**

Vi chiediamo di fare in modo che questo sia un obiettivo **di tutti** e che ciascuno si assuma una parte, sia pur piccola, di questo compito, incominciando dai propri comportamenti quotidiani.

**Segnaliamo** ai nostri sindacalisti comportamenti illegittimi, cercando di fornire elementi a supporto.

**Lottiamo insieme, Sindacalisti e Lavoratori,**

**affinché un altro modo di fare banca sia ancora possibile!**