



UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI
Aderente a Union Network International – UNI

UILCA Intesa Sanpaolo Coordinamento Nazionale

Milano, 29 aprile 2013

AGLI ISCRITTI UILCA INTESA SANPAOLO

Pressioni commerciali Una realtà intollerabile

Molti sono gli strumenti con cui l'Azienda può monitorare l'attività commerciale dei dipendenti: liste di clientela da contattare, campagne da lavorare, inserimento in ABC di ogni attività svolta, ogni operazione eseguita, ogni contatto avuto con la clientela, sia esso personale o anche solo telefonico.

Ma la Banca non è mai sazia e quindi tutto ciò non lo ritiene sufficiente per tenere sotto controllo l'attività dei propri dipendenti e valutare il conseguimento degli obiettivi.

Così ai lavoratori, ogni giorno, senza deroghe, viene chiesta la compilazione giornaliera di famigerati fogli excel con obiettivi e risultati individuali, aggiuntivi rispetto all'utilizzo delle procedure aziendali di ultima generazione.

L'Azienda, in ogni occasione ufficiale, nega l'evidenza, tramutando la realtà in illusione e sostenendo che tutto ciò le serve per meglio organizzare la propria attività commerciale.

Ma la realtà è chiara: si tratta di un metodo di raccolta dati, di cui la Banca è già in possesso, che si configura come una indiretta, implicita e impropria pressione commerciale.

Cosa pensa l'Azienda di mail del seguente tenore inviate costantemente dai coordinatori di mercato ai direttori di filiale?

Seguono disposizioni aziendali?

*"....il capo area mi chiede che tutti i direttori che rimangono sotto l'obiettivo al 19.4 , da lunedì 22 aprile, dovranno inviare la solita mail serale a me e p.c. al capo area con **il passo giornaliero da tenere** e il totale dei collocamenti effettuati nella giornata fino a fine mese."?*

E ancora:

"Vi ricordo che per ogni gestore l'aspettativa degli incontri giornalieri prevista e su cui il direttore deve verificarne l'attuazione e l'efficacia in termini di successi, è la seguente:

PERSONAL 5,5 incontri /giorno, FAMIGLIE 6,4 incontri/giorno, SMALL BUS. 2,3 incontri/giorno, ASS. CLI. 2,3 incontri/giorno"

Mail diventate ormai ricorrenti su tutto il territorio nazionale.

Molti colleghi ci testimoniano personalmente che è divenuta inoltre prassi diffusa, in sede di riunioni di Area o di Coordinamento, la pressione verbale, a volte con

toni aggressivi e arroganti, che sempre più spesso sfocia in umiliazioni personali e professionali, oltre che in "velate" (o per meglio dire "svelate") minacce di trasferimento.

Il personale del Gruppo, già ben consapevole dell'importanza dei risultati commerciali da conseguire nell'interesse reciproco dell'Azienda e del presente e futuro dei suoi dipendenti, avrebbe bisogno di incoraggiamento, supporto e senso di solidarietà. Invece viene gettato da queste pressioni nell'ansia e nello sconforto più assoluto, viene lasciato dai suoi superiori nell'ultima trincea, insieme ai suoi commilitoni di prima linea, da soli, a difendere il patrimonio più importante, **il rapporto di fiducia con la clientela.**

Non possiamo che sottolineare e ricordare a un'Azienda tanto attenta alla normativa che il lavoro a cottimo non è previsto dal Contratto Nazionale, né, tanto meno, dalla contrattazione integrativa vigente in Intesa Sanpaolo e chiediamo pertanto di sensibilizzare i propri collaboratori, a tutti i livelli, al rispetto della normativa stessa, richiamando sin d'ora qualsiasi azione volta al controllo quantitativo dell'operatività.

Sia il regolatore che il legislatore impongono grande responsabilità agli operatori bancari verso i clienti, la nostra Azienda si è responsabilmente fatta carico di questo attraverso policy molto attente e scrupolose, la Uilca chiede che si faccia carico ancora più fermamente dei comportamenti di tutti i propri dirigenti.

Basta con le dicotomie tra l'Azienda delle policy e del bilancio sociale e quella delle pressioni commerciali, la Uilca e i lavoratori si confrontano e riconoscono la prima e denunceranno sempre la seconda !

In un contesto di crisi economica e sociale come quello in cui oggi si trovano a operare i colleghi, la Uilca vuole fermamente evitare che la loro complicata e articolata attività lavorativa venga sintetizzata in uno sterile numero.

Oggi i lavoratori nelle filiali si trovano ad accogliere e ascoltare i clienti in tutte le loro agonie, a piangere con loro, spesso senza poter offrire una soluzione, ma solo un appoggio morale e umano. Il ruolo sociale che oggi i colleghi sono costretti a ricoprire deve essere riconosciuto e valorizzato.

In un'Azienda che si ritiene leader nell'etica e nella Responsabilità Sociale d'Impresa, tutto questo non può e non deve essere sottovalutato.

Guai a far vincere il ricattatorio pensiero che i lavoratori si sentono spesso rivolgere che devono essere contenti di avere un posto di lavoro. Come se oggi avere un lavoro fosse una colpa.

Tutto ciò non è accettabile e la Uilca denuncerà all'Azienda e in tutte le sedi competenti comportamenti di singole strutture o responsabili che travalicano il senso della misura di una sana attività commerciale.

La Uilca tiene gli occhi ben aperti...

...lo sappiamo bene che **non è un'illusione, ma è la realtà!**

E questa realtà non ci piace!

Segreteria **Uilca** Intesa Sanpaolo