



Novara, 8 febbraio 2019

POLITICHE COMMERCIALI: DAI MONITORAGGI “FAI DA TE” AL MERCATO ORTOFRUTTICOLO!

Proprio due anni fa, l'8 febbraio 2017, è stato firmato dall'ABI e le Organizzazioni Sindacali un importante accordo nazionale sulle Politiche Commerciali.

Lo ricordiamo oggi perché, malgrado le buone intenzioni dichiarate dall'azienda e dai suoi vertici, nella realtà lavorativa quotidiana tale accordo e gli importanti principi che esso sancisce vengono costantemente disattesi.

Forse molti dei colleghi che ricoprono funzioni commerciali di responsabilità e coordinamento, troppo presi dalla necessità imperante del raggiungimento dei budget commerciali ad ogni costo e nel più breve tempo possibile (oggi per domani), non ne sono a conoscenza, oppure non lo hanno mai letto. In tal caso invitiamo tutti a farlo.

Nell'accordo viene ribadita **la centralità del settore bancario e il suo fondamentale ruolo a sostegno dell'economia e a tutela del risparmio**, e la necessità che le imprese, nel perseguire gli obiettivi economici, mirino all'eccellenza in termini di qualità e valore dei prodotti e servizi offerti, adottando **politiche commerciali responsabili e sostenibili**. Viene inoltre affermato il **rispetto della persona** quale principio imprescindibile cui orientare l'azione commerciale.

In tema di **Monitoraggio dei dati commerciali** viene stabilito che “tutte le comunicazioni aziendali siano improntate al rispetto della normativa, **senza messaggi fuorvianti o vessatori dei lavoratori e lesivi della loro dignità e professionalità** e che la rilevazione dei dati commerciali sia effettuata attraverso l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dall'azienda evitando abusi, l'eccessiva frequenza e le inutili ripetizioni.”

Alla luce dei principi fissati dall'Accordo nazionale, e recepiti anche dal Gruppo Intesa Sanpaolo con l'accordo del 3 agosto 2018, è evidente che nelle Filiali delle diverse Aree del nostro territorio, seppur con gradi e intensità diversa, **c'è un problema causato, a nostro avviso, dalla totale mancanza di supervisione da parte dei vertici aziendali dei sistemi di rilevazione dati commerciali adottati in Rete.**

Non soltanto continuano a proliferare i più diversi e accurati File Excel, in numero vario secondo la puntigliosità, e anche un po' l'ansia da controllo dei vari Responsabili Commerciali e Capi Area. Non solo vengono chiesti ogni giorno tassativamente 5/6 appuntamenti per riempire le agende, indipendentemente anche da ferie e malattia. Non bastano le schede cartacee sui prodotti venduti da compilare al termine di ogni giornata che circolano ancora in diverse filiali.

C'è sempre qualcuno che, in questo clima di “lassaiz faire”, vuole dimostrarsi più originale e creativo degli altri.

Nell'area del Vco, infatti, sembra sia in voga in qualche filiale Retail un nuovo metodo per monitorare i risultati commerciali e "incentivare" (si fa per dire..) maggiormente i gestori privati alla vendita dei prodotti Tutela: **L'ORTO DEL MESE!**

In sostanza ogni mese sulla lavagna di filiale viene disegnato un orto, con tanto di aiuole per ogni tipo di ortaggio. Ad ogni ortaggio corrisponde un prodotto Tutela e un punteggio. I gestori privati, ogni volta che riescono a vendere al cliente una patata, una cipolla, un peperone, insomma un ortaggio (pardon...un prodotto Tutela) segnano sulla lavagna l'ortaggio venduto. Per i gestori che ottengono il punteggio più alto sembra ci siano anche dei premi, dei simpatici peluche... a forma di ortaggio, ovviamente. In questo modo viene monitorato l'andamento delle vendite dei prodotti Tutela.

Siamo certi che questo metodo sia stato inventato in totale buona fede, forse per rendere meno grigie le giornate del bancario e vivacizzarle con tutti i variopinti colori della natura. Tuttavia, trattandosi dell'ennesimo sistema di monitoraggio "fai da te", non possiamo fare finta di nulla.

Riteniamo infatti questo nuovo "metodo" non rispettoso della dignità e della professionalità dei gestori che non sono "venditori di ortaggi" ma professionisti che, ogni giorno, in un clima lavorativo sempre più deteriorato dalle pressioni commerciali mirate al budget sopra tutto e sopra tutti, cercano davvero con serietà di dare ai clienti, ai risparmiatori, una consulenza impegnandosi a bilanciare con molta fatica l'esigenza aziendale del risultato con le esigenze del cliente stesso.

Riteniamo inoltre che sistemi come questo siano anche irrispettosi dei clienti i quali si rivolgono alla propria banca per la gestione dei risparmi di una vita, risparmi che, ricordiamo, trovano nella Costituzione la massima tutela.

E' evidente che tali metodi sono in totale contrasto con quanto stabilito in materia di Politiche Commerciali dall'Accordo nazionale sopra richiamato.

Pertanto **come FABI chiediamo che l'Azienda intervenga per porre fine a tutti i sistemi di monitoraggio "fai da te"**, in applicazione dell'Accordo aziendale sottoscritto il 3 agosto 2018, secondo cui **la rilevazione dei dati commerciali deve essere effettuata attraverso l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dall'Azienda stessa**, consentendo l'integrazione con altre rilevazioni solo in caso di dati non presenti a sistema, richiesta che in ogni caso deve essere veicolata attraverso canali e comportamenti improntati al rispetto della dignità, della professionalità, dell'impegno e della privacy di tutti i lavoratori.

Da parte nostra segnaleremo puntualmente ogni azione e prassi "fuorviante" nei confronti dei lavoratori al Comitato Welfare, l'organismo paritetico incaricato di approfondire le tematiche inerenti le politiche commerciali e il clima aziendale, al fine di valutare anche eventuali segnalazioni alla Commissione nazionale contro le pressioni commerciali.

I Coordinatori e le RSA FABI delle province di Novara e VCO