



## **NUOVO PIANO INDUSTRIALE VECCHIE CATTIVE ABITUDINI...TUTELA IN PRIMIS!**

A poche settimane dalla presentazione del piano industriale pare chiaro come l'azienda voglia raggiungere gli sfidanti obiettivi prefissati: con una Metodica, Incessante, Asfissiante ed Invadente pressione commerciale, incurante delle inevitabili conseguenze sulle persone.

Le prime vittime: direttori e coordinatori, quotidianamente intrattenuti in riunioni Skype che sottraggono tempo alle attività secondo noi veramente importanti, con la scusa di dare un ipotetico sostegno per raggiungere gli obiettivi, ma alla fine ottengono il risultato di spingerli a trasmettere le pressioni sui propri gestori attraverso le cattive abitudini di richieste e/o sollecitazioni assurde o, in alternativa, a farsi carico dei mal di pancia per provare a mantenere un ambiente "sano e positivo".

Le seconde vittime: gestori (Privati Retail, Exclusive, Aziende Retail, Imprese, Agribusiness) obbligati a trovare ogni giorno almeno un cliente disponibile ad un incontro esclusivamente dedicato alla proposizione di Tutela (meglio se di valore), naturalmente senza tralasciare tutti gli altri obiettivi commerciali, la soddisfazione del cliente e le iniziative prioritarie. Ovviamente nessuno si preoccupa del rischioso accumulo e ristagno delle incombenze amministrative e contabili, spesso oggetto di reclamo da parte della clientela, o del tentativo di soddisfare i Veri Bisogni del cliente e non solo quelli che la banca vorrebbe fare emergere grazie alla proposizione di Tutela.

Tutela che sembra essere diventata l'unico ambito di attenzione nel nostro Istituto, il solo parametro su cui viene misurata la qualità delle prestazioni di un collega, la validità del suo operato, in sintesi la sua professionalità. Si possono raggiungere tutti gli altri obiettivi commerciali, anche sfidanti e impegnativi, ma se il tassello tutela non è adeguatamente performante, la prestazione del/la collega viene comunque ritenuta inadeguata/insufficiente.

Le terze ed ultime vittime: clienti che si trovano ad essere il malcapitato mezzo per raggiungere il fine ultimo, ossia il raggiungimento del budget, e non lo stakeholder più prezioso, senza il quale la filiale non avrebbe senso di esistere.

Come si arriva a tutto ciò?

Attraverso richieste di previsionali di vendita la mattina, consuntivazioni alla sera, previsionali settimanali, a volte con l'utilizzo di toni denigratori e intimidatori, provocando così un carico di stress a tutti i livelli sempre meno sostenibile, spesso mancando di rispetto alla persona ed alla sua dignità di lavoratore.

Ci pare che siamo molto lontani dai principi condivisi, in materia di politiche commerciali previsti, sia negli accordi con ABI, divenuti parte integrante del vigente Contratto Nazionale del Credito, che negli accordi interni al Gruppo Intesa Sanpaolo.

Ribadiamo con forza che a questa situazione debba essere posto immediatamente un freno, sottolineando ancora una volta la centralità della persona (dipendente e cliente) prima di ogni obiettivo di budget, riaffermando in modo deciso il valore etico a cui ispirare i rapporti tra l'impresa, il personale e la clientela.

Ricordiamo infine a tutte le colleghe e i colleghi che il Contratto Nazionale del Credito sancisce (art. 80 comma 9) che "**il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali di per sé non determina una valutazione negativa e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa ai sensi dell'articolo 41, comma 2, del CCNL**".

Pavia, Lodi, Cremona, 06/04/2022

**COORDINATORI RR.SS.AA. INTESA SANPAOLO AREA LOMBARDIA SUD  
FABI – FIRST/CISL - FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN**