



Gli errori effettuati o gli errori indotti?

Sempre più spesso ci chiediamo **quali effetti possano produrre incaute pressioni commerciali sui colleghi e sui clienti**. La storia insegna che oltre a infauste conseguenze sui clienti, motivo già di per se più che sufficiente per sospenderle, spesso le stesse **sono in grado di produrre seri danni ai colleghi sia in termini di stress da lavoro correlato sia esponendo gli stessi a grandi rischi operativi**.

Andiamo con ordine dopo i nostri reiterati interventi, denunce e segnalazioni, recentemente constatiamo una strana metamorfosi nella modalità di attuazione delle pressioni, non tanto nell'intensità, ma soprattutto nelle modalità. Si sono attenuate le classifiche di fantozziana memoria, le email con sottili tratti minacciosi, le gogne pubbliche, **ma nonostante tutto ciò il clima aziendale non è migliorato ed è rimasto teso quanto e più di prima**.

La nuova frontiera ora è data dalla **sistematica contrazione del tempo necessario per svolgere qualsiasi corretta attività di vendita**. Vengono sempre più spesso richiesti risultati ancor prima di aver cominciato a vendere, si chiedono di fissare date per rogitare finanziamenti ancor prima di averne iniziata la lavorazione producendo, anche da parte di figure apicali dell'organizzazione, un'insostenibile pressione su tutti i colleghi. Pressioni costanti e difficili da sostenere con l'inevitabile conseguenza di cercare nella vendita o nel buon esito della pratica a tutti i costi, l'unica via d'uscita!

La cosa che più indigna è che "chi spinge, chi segnala" mai mette la faccia o la firma mentre gli stessi sono i primi a mettere la propria di faccia quando è tempo di premi o riconoscimenti tanto da domandarsi che fine abbia fatto il famoso senso di responsabilità sociale che i cosiddetti "Capi" dovrebbero avere.

Il risultato è che sempre più colleghi trascorrono notti insonni a pensare a quanto fatto in giornata, sperando che dal proprio operato non emergano difformità rispetto alla policy aziendale tali da esporli a rischi personali e diretti. Non è un caso che qualsiasi grande organizzazione poggi le proprie fondamenta sulla netta separazione delle diverse strutture che la compongono, beneficiando pertanto della contrapposizione e bilanciamento tra funzioni di controllo e funzioni operative.

I problemi nascono ogni qualvolta una struttura prevale sull'altra, svilendo il ruolo dell'una a favore delle ragioni dell'altra. Per intenderci il commerciale faccia il commerciale i crediti, nella loro accezione più ampia, facciano i crediti, i controlli facciano i controlli e così via....., senza che nessuna di queste importantissime funzioni abdichi il proprio ruolo in ragione delle altre. Concludendo invitiamo i colleghi a porsi sempre questa domanda:

E' giusto o conveniente, rischiare il proprio posto di lavoro e le proprie risorse economiche per un'eventuale lusinga telefonica da parte di qualcuno, che non esplicita in modo corretto e formalmente riscontrabile, quanto ci chiede di fare?

Mettiamo in guardia chiunque della Banca si sentisse "divinamente chiamato" a porre in essere maldestre pressioni di vendita che, in caso di infauste conseguenze, non faremo sconti a nessuno riservandoci sin d'ora ad utilizzare qualsiasi strumento a nostra disposizione nel far emergere le vere responsabilità di quanto eventualmente posto in essere.

Perugia, 30 maggio 2022

*I COORDINATORI TERRITORIALI INTESA SANPAOLO dell'UMBRIA
FABI FIRST FISAC UILCA UNISIN*