



## IL BUDGET INNANZITUTTO E SOPRA TUTTI

In questo periodo stiamo ricevendo da diversi colleghi segnalazioni di pressioni commerciali sempre più diffuse e sistematiche in tutta l'area, sia nel settore Retail che Exclusive.

### **RICHIESTA PREVISIONI DI VENDITA**

Oltre al solito numero fisso di appuntamenti, ai gestori viene chiesto quotidianamente di quantificare in modo preciso quanto prevedono di "portare a casa" per ogni appuntamento pianificato, sia per quanto riguarda le polizze assicurative sia sui prodotti di risparmio gestito. Qualora la "previsione" non si realizzi, **a discapito del fatto che non possono essere fissati obiettivi di risultato**, il gestore è chiamato puntualmente a fornire le motivazioni della mancata vendita durante colloqui one to one con direttore, capo area o entrambi, oppure in riunioni di filiale pressoché quotidiane. Il fatto che, in questo contesto economico estremamente incerto, i clienti preferiscano non investire e nemmeno spendere sulle polizze, viene considerato da molti responsabili a vari livelli una sorta di alibi, una scusa inaccettabile, una mancanza da parte dei gestori di ottimismo e propositività. Il budget innanzi tutto e sopra tutti.

### **RILEVAZIONI DATI COMMERCIALI**

I file Excel sono stati eliminati (così sembra) ma i monitoraggi sulla vendita dei prodotti continuano con richieste di rendicontazione "verbali" quotidiane, in diverse filiali anche più volte al giorno. La fantasia non manca: sulla Tutela, ad esempio, oltre al dato "previsionale", è sempre più diffusa la richiesta ai gestori di consegnare a fine giornata i preventivi cartacei effettuati in occasione degli incontri con la clientela. Che utilità possono avere simili rilevazioni, visto l'esistenza di strumenti aziendali ufficiali, se non quella di mettere in difficoltà il gestore, farlo sentire in difetto, e metterlo sotto pressione?

### **BUDGET INDIVIDUALI**

Nelle filiali Exclusive in particolare ci viene inoltre segnalata anche l'assegnazione di budget individuali giornalieri, settimanali e mensili.

Ma l'apice delle pressioni commerciali è nell'**Area Retail di Novara** dove la Capo Area, malgrado le segnalazioni sindacali all'azienda, continua imperterrita in comportamenti lesivi della professionalità dei colleghi e della dignità delle persone.

Oltre all'assegnazione di budget individuali e obiettivi di risultato, al controllo ossessivo delle agende definite sempre inadeguate, alle richieste di dati di vendita più volte al giorno, ci sono state segnalate in occasione delle ridondanti riunioni Skype:

- minacce di note negative ai Direttori e/o Coordinatori in caso di mancata attuazione delle sue richieste come, ad esempio, l'assegnazione di feed-back negativi ai colleghi a prescindere da motivate ragioni oggettive perché "voglio far fuori quel gestore";

- richiami ad una gestione più autoritaria della filiale invitando a “dar fuoco” alle sedie di alcuni gestori;
- minacce più o meno velate di trasferimento o cambio ruolo in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi richiesti;
- richieste di lavorare oltre le 16.55, senza ovviamente il riconoscimento dello straordinario, perché “alle 16.55 non si esce ma si inizia a fare le telefonate”;
- pressanti sollecitazioni alla vendita di prodotti senza tenere in alcun conto le reali esigenze della clientela, comprese le aziende retail;
- iniziative commerciali personali al di fuori delle campagne commerciali dell’Azienda es. “adotta un imprenditore” per i Gestori aziende retail.

Il risultato di questi gravi comportamenti è un clima pessimo, di totale sfiducia, con ovvie ripercussioni sul benessere e sulla salute psico-fisica dei colleghi: l’esatto contrario di ciò che è richiesto dall’Azienda stessa a chi ricopre Ruoli di responsabilità.

Si creano inoltre tutti i presupposti per spingere i gestori ad effettuare operazioni non rispettose delle normative Mifid e Bankitalia vigenti. Tutto ciò con grave nocimento della buona immagine del nostro Istituto e rischi di sanzioni da parte delle autorità preposte.

Chiediamo un cambiamento immediato tangibile dei comportamenti nell’Area Retail di Novara in particolare e in generale in tutte le aree del nostro territorio. Occorre rispettare i principi e i valori sanciti dall’Accordo nazionale ABI del 2017, parte integrante del Contratto Nazionale e dallo stesso Codice etico di Gruppo.

Qualora ciò non accadesse valuteremo, dopo averlo condiviso con le lavoratrici e i lavoratori, ogni possibile percorso vertenziale.

Novara, 11.10.2022

**FABI / FIRST-Cisl / FISAC- Cgil / UNISIN /UILCA**  
**Le RSA dell’Area Piemonte Nord e Valle d’Aosta**