



FEDERAZIONE  
AUTONOMA  
BANCARI  
ITALIANI



## **CONTINUANO LE PRESSIONI COMMERCIALI**

Nonostante si continuino a “sbandierare” i positivi risultati economici della trimestrale, stiamo ricevendo segnalazioni sempre più allarmanti circa il riacutizzarsi delle pressioni commerciali, con il coinvolgimento di un maggior numero di colleghi e “figure”, che fino ad oggi non erano state risucchiati da questa spirale perversa.

I comportamenti scorretti, i linguaggi offensivi, le minacce, le richieste asfissianti e paranoiche sono diventati la prassi quotidiana di tutte le figure apicali e hanno raggiunto livelli ormai intollerabili, specialmente riguardo le seguenti tematiche:

1. **Metodo commerciale:** le lavorazioni delle liste prioritarie devono essere concluse entro le prime due settimane del mese, contattando il 100% dei nominativi presenti; di questi contatti, almeno l’80% *deve* tramutarsi in incontro fissato; dagli incontri *devono* scaturire almeno il 28% di successi: ciò equivarrebbe al 23% di vendite. Peccato che i nominativi delle liste considerano i nostri gestori alla stregua degli operatori dei “*call center*” e, sempre più spesso, rispondono in maniera sgarbata, invitando a non essere più disturbati ed a volte minacciando la chiusura di ogni rapporto con la banca. In occasione dell’incontro, i gestori sono indotti a tentare la vendita ad ogni costo, per centrare l’obiettivo (il famoso 23% di cui sopra), *indipendentemente* dall’analisi dei bisogni della clientela. In caso contrario sarebbero accusati di non svolgere in maniera efficace il loro lavoro. Stiamo assistendo, negli ultimi tempi, ad una recrudescenza di provvedimenti disciplinari volti a sanzionare duramente i comportamenti al di fuori normativa attuati da alcuni colleghi al fine di portare a casa il risultato. Tale situazione è un forte campanello d’allarme verso il quale tutti i colleghi vanno adeguatamente sensibilizzati, per evitare che oggi ricevano un elogio, domani una sanzione da parte di un’Azienda selettivamente miope. In questo meccanismo perverso vanno inserite anche le valutazioni, spesso e volentieri utilizzate come armi di ricatto ed elaborate in riferimento ai volumi di produzione, piuttosto che in ragione dell’impegno e della professionalità profuse dai colleghi, complice anche l’atteggiamento “passivo” delle funzioni del personale, piegate anch’esse alle logiche commerciali.
2. **Richiesta Report:** continuano ad essere richiesti (e forniti) report giornalieri sulla produzione; spesso le richieste vengono effettuate più volte al giorno, assumendo carattere vessatorio, e quando la produzione non è all’altezza del risultato atteso spesso i gestori vengono redarguiti con espressioni che si commentano da sole, tipo “oggi non avete fatto niente”, “avete preso una giornata di ferie”, in palese violazione e contrasto con i contenuti dell’accordo sulle politiche commerciali.
3. **Riunioni (sovente via lync):** quanto sopra riferito è condito da continue ed assillanti riunioni effettuate spesso senza alcuna considerazione degli orari di uscita e delle pause pranzo. Tali riunioni oramai assumono l’aspetto di un vero e proprio indottrinamento; viene ripetuto fino alla nausea la necessità di vendere tutti i prodotti a catalogo, si continua a

parlare di produzione e di metodo commerciale, ritenendo forse che ripetere le stesse cose fino allo sfinimento e violare le norme sull'orario di lavoro possa motivare maggiormente il personale al raggiungimento degli obiettivi fissati.

4. **divieto di ferie nel mese di luglio per i Direttori di Filiale:** questo nonostante un'accurata pianificazione delle ferie per non lasciare scoperti i vari ruoli e nonostante che la normativa aziendale specifichi che l'inserimento ed approvazione dei piani ferie andasse fatta entro il 31 marzo scorso. Si riscontrano anche episodi di singoli giorni di ferie o permessi fatti revocare da alcuni Direttori d'Area.
5. **Tabella previsionale delle vendite:** Negli ultimi giorni ci viene fatta una richiesta particolare che richiede una certa dose di chiarezza: bisogna indicare cosa la filiale si impegna a fare (mutui, prestiti, collocamenti, tutela, etc.) rispettivamente nei mesi di luglio, agosto e settembre. La richiesta ha il chiaro intento di mantenere alta la tensione e, se possibile, incrementare la pressione sulle filiali divenendo infine un obbligo.
6. **Bon Ton:** Siamo ormai, apparentemente, una banca bella fuori ma irrispettosa e a volte sprezzante con i suoi lavoratori attraverso capi e capetti di turno che usano un linguaggio scurrile, volgare e spesso inquisitorio prevaricando ogni forma di educazione e rispetto. Tutto ciò, violando i principi ispiratori, sia dell'accordo nazionale che aziendale sulle politiche commerciali.

Questi comportamenti non sono casi isolati, l'Azienda, a tutti i livelli, ne è perfettamente consapevole, e non solo li tollera, ma in molti casi se ne fa promotrice.

Il reiterato utilizzo di tali metodi porterà soltanto ad inasprire un clima lavorativo che sta, sempre di più, diventando insopportabile.

Chiediamo il rispetto delle persone e delle regole in conformità dell'accordo sulle politiche commerciali e, nella prossima trimestrale, impegni concreti da parte della Direzione Regionale in tal senso.

**FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN**  
COORDINAMENTI RSA AREA ROMA / LAZIO