



## APPRENDERE E COMPRENDERE

Articolo 21 del Codice del Consumo:

*“Una pratica è ingannevole se contiene informazioni non veritiere o, anche se di fatto corretta, può indurre in errore il consumatore, spingendolo a prendere una decisione commerciale che non avrebbe altrimenti assunto (...), se omette, occulta o presenta in modo ambiguo o intempestivo le informazioni di cui il consumatore necessita per effettuare una scelta consapevole.*

*Una pratica commerciale è aggressiva se tenuta da un professionista che mediante molestie, coercizione, incluso il ricorso alla forza fisica o indebito condizionamento, limita o può limitare la libertà di scelta del consumatore (...)*

Non sono proclami “rivoluzionari” dell’ennesimo volantino di denuncia delle pressioni commerciali ma norme emanate dall’AGCM debitamente illustrate nel corso attualmente in erogazione sulla piattaforma APPRENDO.

E’ pacifico, a nostro parere, che l’aggressività non debba riguardare nemmeno i rapporti professionali tra i vari ruoli gerarchici dei colleghi, sia per le norme contenute negli accordi nazionali, sia per l’approccio “etico” che Intesa Sanpaolo si premura di pubblicizzare in grande stile a livello nazionale (e non dimentichiamo il “progetto 8000”: mai trattare male la persona).

Ovvio ma non scontato: di fatto abbiamo segnalato più volte, attraverso gli strumenti dati, coloro che, gerarchicamente superiori, si sono spinti a suggerire pratiche commerciali troppo “disinvolte” (forse il corso sulle pratiche commerciali non è nel loro percorso formativo?) oppure ad attuare comportamenti non rispettosi e non conformi agli accordi.

Alcune conseguenze ci risultano incomprensibili: **come può l’Azienda da un lato formare i propri dipendenti ai principi di una corretta pratica commerciale e dall’altro, a fronte di segnalazioni dei sindacati di palesi violazioni di tali principi, adottare quale provvedimento l’avanzamento di carriera dei soggetti segnalati?**

**E’ un comportamento contraddittorio, che dequalifica la fonte e di conseguenza il messaggio.**

L’unica spiegazione plausibile è che si sia voluto seguire il saggio detto latino “*promoveatur ut amoveatur*”, promuovere per rimuovere, nella speranza che nel nuovo ruolo assegnato i soggetti di cui sopra abbiano minori opportunità/possibilità di ripetere i comportamenti segnalati. Altrimenti saremmo di fronte a una controparte che “predica bene e razzola male”.

Siamo certi che INTESA SANPAOLO S.p.A. abbia tutto l’interesse a dimostrare che non è così, a dispetto delle apparenze.

Ad ogni buon conto, ribadiamo a tutti i colleghi **la necessità di segnalare ai propri referenti sindacali** qualsiasi comportamento non riconducibile ai principi di correttezza suddetti, nonché qualsiasi episodio di indebita pressione e di mancato rispetto della dignità personale e professionale di ciascun lavoratore.

Le OO.SS si faranno carico delle opportune segnalazioni e denunce.

14 febbraio 2020

Coordinamenti RSA Intesa Sanpaolo – TOSCANA

Fabi – First Cisl – Fisac Cgil – Uilca - Unisin