



PRESSIONI COMMERCIALI: DIAMOCI UN TAGLIO..

A seguito di continue segnalazioni da parte dei colleghi, le OO.SS. hanno ritenuto necessario una convocazione urgente della Commissione Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro. **Durante l'incontro, avvenuto il 5 febbraio, è stata chiesta perentoriamente, formalizzandola tramite lettera, l'immediata cessazione delle comunicazioni e dei comportamenti organizzativi che violano l'accordo Nazionale ed il successivo accordo di Gruppo C.A. sulle politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro.**

Persiste infatti la prassi impositiva di esigere la produzione di reportistiche giornaliera, sia in forma scritta che verbale, relative ai prodotti venduti, nonostante il rilascio di un'apposita procedura informatica per la rilevazione ed il monitoraggio giornalieri degli andamenti commerciali. Continuano anche le divulgazioni di graduatorie ed elenchi comparativi tra Filiali o singoli nominativi, accompagnate spesso da commenti inquisitori, sconfinanti talvolta perfino in minacce, in riferimento agli eventuali scostamenti dagli obiettivi. Attraverso le graduatorie, le persone sono trattate come "scolaretti" in perenne competizione tra loro: chi si trova in fondo alla classifica, suo malgrado, finisce spesso sul "banco degli imputati" esposto a umilianti critiche.

Appare evidente la finalità di tali deprecabili pratiche organizzative: condizionare i comportamenti facendo leva sul senso di adeguatezza e su messaggi che instillano continuamente tensione ed un pervasivo stato di allarme. L'opposto di una condotta gestionale che dovrebbe derivare da una cultura orientata, secondo quanto espresso nelle dichiarazioni ufficiali, alla promozione del benessere individuale ed organizzativo. Oltre a risultare lesivi della dignità dei colleghi, questi comportamenti sono in contrasto con gli accordi siglati ed incoerenti rispetto ad una comunicazione che favorisca un clima di lavoro positivo e lo sviluppo di competenze e professionalità.

Posto che l'accordo di Gruppo prevede la pubblicizzazione dei contenuti degli accordi suddetti e l'illustrazione degli stessi alle componenti manageriali delle strutture commerciali, le molte segnalazioni dei comportamenti difformi che continuano a giungere alle OO.SS. testimoniano che la problematica non possa che essere riconducibile ad una precisa politica manageriale dell'Azienda piuttosto che a deviazioni individuali difficilmente prevenibili. L'accordo esiste, ma evidentemente allo stato attuale la volontà di farlo rispettare, a partire dalla concreta attuazione di politiche organizzative che si concretizzino anche in precise disposizioni in merito ai comportamenti manageriali non consentiti, latita. La deleteria cultura dell'autoritarismo e della sistematica inoculazione dell'allarme e del timore viaggia in un senso di marcia opposto rispetto alla cultura della consapevolezza e della responsabilizzazione: è improrogabile un cambio di direzione.

È stato inoltre chiesta la cessazione della prassi di ordinare la predisposizione di

previsioni con cadenza giornaliera, settimanale e mensile riguardanti la vendita di prodotti alla clientela. I colleghi dovrebbero “presagire”, non prima di aver indossato cappello e bacchetta magica, volumi di future transazioni e relative commissioni, anche a livello di singolo cliente: ciò risulta incoerente con i principi del Regolamento Intermediari in quanto l’espressione delle preferenze da parte dei clienti e perciò il risultato delle azioni commerciali non possono essere stabiliti anticipatamente rispetto all’esito delle consulenze. Senza considerare poi che, data l'endemica carenza degli organici, spesso risulta difficile organizzare anche solo la successiva giornata lavorativa. Le stesse funzioni aziendali dichiarano che un riporto previsionale è richiesto “solo” a metà ed alla fine del mese; ciò avviene comunque in assenza di un accordo tra le parti. Non da ultimo è stata segnalata con preoccupazione l’insistenza con cui viene monitorato e incoraggiato il disinvestimento di portafogli, in perdita, anche relativi a persone anziane, sulla cui possibilità di recuperare mediante altri acquisti nell’attuale fase economico finanziaria i gestori avanzano dubbi anche in considerazione dell’età.

Nei vari interventi che si sono succeduti l'Azienda ha riconfermato l'importanza che attribuisce alla Commissione e la volontà di trovare soluzioni condivise.

Per le scriventi OO.SS. è necessario passare dalle parole ai fatti, attraverso misure e disposizioni aziendali che facciano cessare i comportamenti in violazione degli accordi vigenti, i quali, diffusi su tutto il territorio, non possono che essere considerati il macroscopico sintomo di un primario problema organizzativo piuttosto che un insieme sconnesso di comportamenti individuali devianti. Un cambiamento “culturale” nella comunicazione e nelle metodologie commerciali è un preciso obiettivo che deve essere perseguito con determinazione, pur nella consapevolezza della complessità del percorso. Non si può ridurre l’attività lavorativa a previsioni, consuntivi, dati e soprattutto venduto; occorre ridare centralità alle persone promuovendo politiche gestionali sostenibili.

In assenza di riscontro alla richiesta di cessazione delle comunicazioni e dei comportamenti organizzativi che violano gli accordi, le OO.SS. si riservano di attivare in tutte le sedi e secondo le modalità previste, le misure a tutela dei colleghi.

Parma, 14 febbraio 2019

LE SEGRETERIE DEL GRUPPO BANCARIO CREDIT AGRICOLE ITALIA
Fabi - First Cisl - Fisac Cgil - Uilca – Unisin