



Pressioni Commerciali: STOP a statistiche "manuali", telefonate, e-mail ecc...ecc..

Incontro con il Direttore Regionale Piemonte Nord Valle d'Aosta

Venerdì 7 Dicembre è proseguita la **vertenza**, intrapresa dalle Organizzazioni Sindacali, su Organici, Sicurezza e Pressioni Commerciali. Nell'incontro, sollecitato dal Sindacato, con la Sig.a Cellerino, Direttore della D.R. Piemonte Nord Valle d'Aosta, sono stati affrontati i temi pertinenti **l'ambito Commerciale**.

In premessa il Direttore Regionale ha delineato l'attività svolta dal suo insediamento che si è concentrata sulla presa di conoscenza del territorio e delle sue specificità attraverso la visita dei singoli Mercati e l'incontro con i Direttori di Agenzia, dei Centri Piccole Imprese ed i Responsabili Servizio Clienti; relativamente ai programmi futuri il D.R. effettuerà periodici incontri con le diverse categorie professionali, per fare il punto sull'evoluzione dei mercati e sulle strategie commerciali o al verificarsi di significative novità regolamentari o procedurali; replicherà assiduamente i contatti sul territorio con i Mercati e concentrerà l'attenzione sul ruolo e le funzioni degli Specialisti, chiamati a fornire un sostegno sempre più qualificato alla Rete, che, come da tutti riconosciuto, **già esprime una diffusa ed elevata professionalità**.

Per quanto riguarda il recente collocamento obbligazionario, i tempi stretti dell'operazione e l'impossibilità di illustrare, con adeguato anticipo, le caratteristiche del titolo, sono dipese, secondo la DR, dai tempi dell'autorizzazione all'emissione; inoltre la Sig.a Celerino ha dichiarato che il rapporto contenente l'andamento delle vendite, che doveva avere circolazione limitata alla Direzione Regionale con lo scopo di verificare lo scostamento rispetto agli obiettivi di vendita, **è stato erroneamente diffuso alla Rete e che l'incidente non si ripeterà in futuro**.

La replica del Sindacato si è concentrata sulla situazione in cui versa l'Area Commerciale, già efficacemente rappresentata dal comunicato "Pressioni Commerciali: a volte ritornano".

Stiamo assistendo ad un preoccupante crescendo, di cui i toni ed il clima in cui stanno avvenendo gli ultimi collocamenti obbligazionari sono una prova evidente, che auspichiamo sia prontamente fermato.

In questi giorni si sono **lette ed ascoltate affermazioni gravissime** e si è assistito a comportamenti al limite dell'isterismo che, lungi dallo stimolare i Collaboratori, generano

soltanto demotivazione e rabbia. Vendere tutto ed in quantità esorbitanti pare essere l'imperativo dominante e la raffica di telefonate, per monitorare in tempo reale il venduto e sollecitare la conclusione dei contratti, le e-mail in cui si vaneggia sulla necessità imprescindibile di grossi volumi, l'invito, piuttosto esplicito, a ricorrere a qualche "semplificazione" operativa dimostrano, da parte di alcuni, una mancanza di sensibilità che rischia di mettere a repentaglio la deontologia professionale dei colleghi.

Alcuni sembrano più preoccupati, forse, delle sorti del proprio sistema incentivante che della funzione di indirizzo dell'area vendita.

Questo modo di operare non può proseguire oltre e si devono ripristinare condizioni di lavoro serene e rispettose della dignità dei Colleghi. Il 2008 sarà un anno cruciale per i Lavoratori e l'Azienda: l'integrazione con la Rete Capitalia è foriero di notevoli turbolenze e non vorremmo che l'attivismo frenetico di alcuni nasconda in realtà l'ansia per il proprio posizionamento; c'è da augurarsi che l'Azienda sappia valutare e selezionare il proprio quadro dirigente non sulla base del risultato effimero, per quanto eclatante di un giorno ma sulla capacità di rapportarsi con i propri Collaboratori nel pieno rispetto della loro professionalità ed evitando arroganti autoritarismi.

La formazione e l'aggiornamento sulle importanti novità legislative che riguardano l'area vendita sono, ancora oggi, fortemente deficitarie. Il recepimento della direttiva MiFID non costituisce la semplice ed innocua evoluzione del sistema di profilatura First, già in uso nella nostra Azienda, che rafforza la legislazione di sostegno al risparmio.

I nuovi criteri di classificazione della Clientela impongono una maggiore capacità di ascolto, da parte della Banca, dell'Utenza, una corretta identificazione dei suoi reali bisogni finanziari, finalizzata alla proposta di prodotti e servizi finanziari congrui rispetto alla sua cultura finanziaria, alla propensione al rischio e alla complessiva situazione patrimoniale.

E' chiaro che tutto ciò può essere concretamente attuato solo da Lavoratori che abbiano ricevuto una completa ed approfondita preparazione ed a cui sia dato il tempo di effettuare gli adempimenti di legge, senza l'assillo della vendita forzosa che si pone in contrasto con gli obiettivi della legge.

Il dovere della formazione è una precisa responsabilità dell'Azienda così come costituisce parte del rischio di impresa l'eventualità di contenzioso con la Clientela, rischio, questo, che non può e non deve essere ribaltato impropriamente sulle spalle dei Colleghi.

E' inoltre evidente e fuori discussione che eventuali vertenze vedrebbero coinvolti in prima persona non i Lavoratori, in quanto soggetti gerarchicamente subordinati, bensì chi esercita ruoli e funzioni di coordinamento.

Da ultimo pare sorprendente che un'Azienda di respiro e dimensioni europee si sia fatta cogliere impreparata dal recepimento della direttiva comunitaria nel suo principale mercato domestico.

Il D.R. ha **deplorato le pressioni commerciali indebite** che, a suo dire, rappresentano strumenti semplicistici e inefficaci per indirizzare l'attività dei Collaboratori e denotano, in chi fa ricorso alla "scelta rapida per ottenere i risultati", la mancanza di capacità di programmazione ed attitudine manageriale; **inoltre le pressioni, che nulla hanno a che vedere con la funzione legittima di indirizzo commerciale, sono contrarie**

all'interesse dell'Azienda e pongono chi le esercita in contrasto con i principi e le logiche della Banca.

Il Direttore Regionale ed il Responsabile Regionale Risorse Umane hanno assunto, inoltre, un duplice impegno:

- 1) impedire la diffusione di ogni statistica di vendita comparativa;**
- 2) impedire la raccolta dei dati sulle vendite ed il collocamento di prodotti al di fuori dei sistemi di rilevazione centralizzata BIG/SRS.**

L'Azienda ha anticipato che la Direzione Generale sta predisponendo appositi programmi di formazione e di approfondimento della Direttiva MiFID ed ha assicurato nell'immediato il proprio supporto alla rete con l'impiego delle figure degli Specialisti.

Il Sindacato ha preso atto dell'impegno dei Responsabili Aziendali a garantire sul territorio il rispetto dell'Accordo del 2004 sulle pressioni commerciali.

Le Rappresentanze Sindacali chiedono che ad un'affermazione così inequivocabile e perentoria corrisponda, da subito una coerenza di comportamento dell'intera linea gerarchica.

Pertanto hanno agendato un incontro per verificare se il disagio vissuto dall'Area Commerciale si sia mitigato e la situazione normalizzata, operando nel frattempo, in stretto rapporto con i Lavoratori, **un'azione di monitoraggio delle diverse realtà per verificare che cessino da subito comportamenti (pressioni, telefonate per le statistiche) in contrasto con quanto dichiarato dall'Azienda.**

La vertenza con la Direzione Regionale proseguirà con specifici incontri sul Organici e Sicurezza, di cui terremo informati puntualmente i Colleghi.

Torino, 11 Dicembre 2007

Coordinamenti Territoriali
DIRCREDITO – FABI - FALCRI – FIBA/Cisl – FISAC/Cgil – SILCEA - UGL – UILCA/UiI
Piemonte Nord – Valle d'Aosta