



DIRECREDITO

FEDERDIRIGENTICREDITO

Sinfub

SEGRETERIE DI COORDINAMENTO

## **PRESSIONI COMMERCIALI, BUDGET INDIVIDUALI, CONTROLLI A DISTANZA, SISTEMA INCENTIVANTE**

La situazione all'interno della categoria è ormai esplosiva. Le banche all'unisono hanno avviato da tempo comportamenti si configurano come lesivi di diritti, dignità e salute delle persone.

Ci riferiamo alle pressioni commerciali, ai controlli a distanza, ai budget individuali ed al sistema incentivante.

Gli argomenti costituiscono il fulcro normativo su cui si basano le trattative con l'ABI per il rinnovo del CCNL. L'ABI sembra non avere alcuna intenzione di portare a soluzione concreta il problema che è compreso nel capitolo "responsabilità sociale dell'impresa".

Occorre, quindi, che anche in Banca Intesa si assumano iniziative mirate alla sostanziale modifica e superamento degli strumenti di pressione e controllo oggi utilizzati.

### **PRESSIONI COMMERCIALI**

Le Direzioni ed i responsabili delle aree monitorano costantemente ed in tempo reale le singole prestazioni di vendita o promozionali individuali tramite strumenti informatici e schede personalizzate. Continue e pressanti sono le richieste tramite telefonate ed **e-mail (abbiamo accertato un record di 130 e-mail settimanali)**. Siamo a livello di mobbing. Inoltre, prestare attenzione alle pressioni rivolte comporta un notevole appesantimento delle condizioni di lavoro. Anche il successo individuale delle campagne commerciali è costantemente misurato e confrontato, diventando diretto strumento di pressione

### **BUDGET INDIVIDUALI**

**Sono vietati. La norma contrattuale consente sistemi incentivanti solo per obiettivi di squadra.** I lavoratori dipendenti non sono responsabili dei risultati aziendali, devono svolgere il proprio lavoro con diligenza seguendo le direttive aziendali a differenza dei lavoratori autonomi che possono invece garantire per contratto il raggiungimento di un risultato predeterminato. In Banca Intesa, inoltre, i risultati di ciascuno sono confrontati con quelli di altri soggetti anche di altre filiali. Il livello di budget raggiunto è spesso l'unico criterio al quale riferirsi per la distribuzione del salario variabile, infatti, invece di misurare la prestazione dal punto di vista qualitativo spesso la **valutazione del personale** è fatta sulle quantità di vendite effettuate qualora non sufficiente impedisce l'erogazione del Premio Aziendale (VAP).

### **CONTROLLI A DISTANZA**

Abbiamo accertato la presenza di **strumenti informatici che consentono ai responsabili di seguire ogni passo del lavoro svolto quotidianamente**, in ogni momento della giornata, come ad esempio avviene per le **campagne commerciali**. I rapporti periodici come **ISSV** sviscerano lo stato psicologico del lavoratore che si sente unico responsabile della non riuscita commerciale aziendale, **mentre in merito alle responsabilità manageriali spesso si sorvola.**

### **SISTEMA INCENTIVANTE**

Il sistema incentivante adottato unilateralmente e senza alcun consenso con il sindacato, provoca molti malumori specie per i criteri di distribuzione e la discrezionalità aziendale. Molti sono i casi in cui l'azienda impone a persone trasferimenti su più posizioni di lavoro in unità produttive diverse, così che tali persone si sono trovate escluse dal riconoscimento economico. **Collegare questa parte significativa di retribuzione (ormai ha superato nell'ammontare complessivo il Premio Aziendale) a specifici risultati di vendita innesca conflitti di interesse tra cliente e collega.**

Non sono, infine, più tollerabili disposizioni verbali che rischiano di eludere le **norme sulla trasparenza** e di compromettere il rapporto con la clientela, quali ad esempio: non procedere alla chiusura dei conti richiesta dai clienti; direttive di vendita di prodotti con il solo fine di raggiungimento del budget sorvolando le esigenze della medesima.

La strategia aziendale, poi, di aumentare i ricavi tramite la massiccia conversione e lo smobilizzo di mezzi finanziari a basso reddito verso quelli più redditizi sembra essere una politica di breve termine. Le ragioni risiedono nella impossibilità di effettuare tale manovra sulla clientela più volte e nell'inevitabile ingessatura dei portafogli.

**Per questi motivi abbiamo chiesto alla controparte di affrontare tempestivamente le problematiche aprendo il confronto in sede aziendale.**

Nel contempo abbiamo invitato le strutture periferiche della nostra organizzazione a vigilare e segnalare i comportamenti scorretti nonché le nostre strutture nazionali ad attivarsi per verificare se le disposizioni emanate da Banca Intesa siano riconducibili nell'ambito delle norme esistenti.

Accertate le situazioni di palese difformità dalle norme vigenti, provvederemo a **ricorrere presso i locali Uffici Provinciali del Lavoro** con particolare riferimento agli eventuali strumenti di controllo a distanza.

Milano, 10 giugno 2004

Le Segreterie