UNITÀ SINDACALE

FALCRI INTESA CENTRO ITALIA

Sede di Firenze Via Piccagli n. 7 - 50127 (FI) - Tel 055/212951

e-mail: Info@falcrifirenze.it - www.falcrifirenze.it

"PRESSIONI COMMERCIALI"

UN FENOMENO PURTROPPO SEMPRE PIU' DIFFUSO E DA COMBATTERE

CON OGNI MEZZO !!!

La terminologia "pressioni commerciali" sta caratterizzando in questi ultimi anni il mondo del lavoro in quei settori di produzione che sfociano direttamente nella vendita al pubblico di beni o servizi.
Nel settore del credito, in particolare, sta addirittura dilagando sia in termini quantitativi che qualitativi finendo per caratterizzarsi con accezioni assolutamente negative sia nei confronti delle lavoratrici e dei lavoratori sia nei confronti della clientela.

Tale proliferare, peraltro, appare del tutto in controtendenza rispetto al quasi proporzionale aumento di norme legislative, direttive europee, orientamenti istituzionali, prese di posizione di giuslavoristi, fautori della CSR (*Corporate Social Responsibility*), esperti del mondo sanitario e scientifico, economisti, associazioni di consumatori che si esprimono esattamente nel senso opposto, esemplificando in modo ufficiale ed autorevole le nefaste conseguenze di un tale *modus operandi*.

Ma tant'è. Le banche continuano per la loro strada al punto che si può tranquillamente affermare che **tutta l'organizzazione attuale del lavoro è finalizzata ad esercitare, ad ogni livello, pressione alla vendita sui colleghi**.

Si stilano graduatorie individuali sui prodotti venduti, si contabilizzano i minuti dedicati alle varie tipologie di clienti, i chilometri percorsi nella vendita porta a porta rapportati al tempo impiegato, si convocano apposite riunioni – rigorosamente fuori dall'orario di lavoro – per enunciare pubblicamente le classifiche individuali di vendita dove gli ultimi, i "*cattivi*", vengono additati quali responsabili nei confronti di tutti i colleghi del mancato raggiungimento del mitico budget, ormai unica porta di accesso ad una qualche forma di aumento retributivo seppure misera e precaria. Poi, oltre alle *full immersion* di carattere collettivo ci sono i colloqui individuali dei vari preposti, a loro volta destinatari di processi sommari in linea gerarchica, che si spingono in minacce più o meno velate sulle sorti future del malcapitato dipendente che vanno dal trasferimento in terre lontane alla perdita del posto di lavoro, alle offese *sic et sempliciter*. L'ossessività di queste inquisizioni talvolta prosegue anche fuori dall'ambiente di lavoro con telefonate nel *week-end* e ad orari spesso improbabili.

Non va, poi, sottovalutato anche la perversa conseguenza di siffatti comportamenti. Quanti errori, distrazioni, leggerezze – che, in qualche caso, diventano motivo di azioni disciplinari che si concludono con l'irrogazione della massima pena prevista dal contratto (licenziamento) – sono diretta conseguenza di tali pressioni? Come si possono rispettare e seguire pedissequamente le innumerevoli normative – interne ed esterne – quando si è sottoposti a continui "solleciti" da parte dei propri responsabili?

Eppure, come detto, c'è tutto un mondo fuori che sembra affermare il contrario. Addirittura rimanendo esclusivamente sotto il profilo finanziario, che dovrebbe essere caro alle banche, ci sono economisti che hanno calcolato gli altissimi costi che produce tale condotta (sanitari, legali, mancata creazione di valore durevole, perdita di clientela, aumento delle sofferenze, distruzione e sterilizzazione del risparmio delle famiglie, ecc…). **MA, EVIDENTEMENTE, PREVALE SEMPRE L'ASSURDA SCELTA DI PREDILIGERE IMMEDIATI PROFITTI A DANNO DELLA STABILITÀ, QUALITÀ, EFFICIENZE, ECCETERA**.

Si è fatto accenno ad aspetti di carattere sanitario ed in effetti le "pressioni commerciali" sono una delle principali cause dello stress lavoro-correlato che, secondo la definizione condivisa a livello europeo, è una

“percezione di squilibrio avvertita dal lavoratore quando le richieste di contenuto, dell’organizzazione e dell’ambiente di lavoro eccedono la capacità individuale per fronteggiare tali richieste”.
Non a caso l’OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) ha calcolato che nel 2020 i problemi di carattere psicologico e depressivo saranno una delle principali cause di inabilità al lavoro ***(E SE LE COSE ANDRANNO AVANTI COSÌ, NEL NOSTRO SETTORE, LA FARANNO DA PADRONA !!!)***

Dal 2011 il rischio stress lavoro correlato deve far parte del DVR (Documento di Valutazione dei Rischi) che il datore di lavoro deve compilare per legge e fin dal 2008, con il D.Lgs n. 81, si è stabilito che le aziende devono valutare tutte le tipologie di rischi comprese quelle connesse all’organizzazione del lavoro. Si tratta evidentemente di aspetti riguardanti:

- carichi di lavoro;
- lavoro per obbiettivi (budget);
- formazione (maggiormente indirizzata sulle tecniche di vendita che sulla effettiva conoscenza dei prodotti venduti e delle norme di legge che regolano la vendita stessa);
- interazione con la clientela (comunicazione, fase di vendita e post vendita);
- inquadramento (confusione di ruoli, mansioni e responsabilità);
- procedure (complessità, scarsa formazione ed assistenza);
- tempi di vita e di lavoro (dilatazione dell’orario di lavoro).

Ricordiamo che una recente sentenza della Cassazione penale n. 28603 del 3.7.2013, riferita ad una causa proprio in ambito bancario, ha stabilito che **un errore dell’azienda nella valutazione dello stress costituisce responsabilità penale *(….chi ha orecchie per intendere ..intenda !!).***

Da sottolineare, come novità, che **anche le banche cominciano a riconoscere il problema che va sotto il nome di “Pressioni Commerciali”**. E’ il caso di importanti Gruppi bancari italiani che, in tempi e con modalità diverse, hanno sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali accordi che prevedono specifiche tutele proprio su questo argomento.

Ad esempio, nel recente accordo Collettivo di 2° Livello sottoscritto ad ottobre **nel <u>Gruppo Intesa Sanpaolo</u> è presente il seguente passaggio: *“Viene ribadita la necessità di rispettare le norme deontologiche, i principi etici, la professionalità e la dignità del personale, confermando l’importanza della formazione, dell’informazione e della sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che ricoprono posizioni di responsabilità in merito alle forme e ai modi con cui devono essere svolte le azioni di indirizzo, incluse quelle commerciali. Gli obiettivi, che devono essere comunicati in modo chiaro e tempestivo, sono definiti anche tenendo conto degli aspetti qualitativi relativi alla soddisfazione della clientela, al suo mantenimento e sviluppo e in considerazione delle peculiarità del mercato e della territorialità delle unità operative. Le attività di pianificazione, indirizzo e allineamento, finalizzate al complessivo raggiungimento degli obiettivi qualitativi e quantitativi, devono essere trasmesse ai diversi livelli nel rispetto delle linee gerarchiche e funzionali, delle regole aziendali e della corretta modalità di relazione interpersonale”.***
Ed un accordo simile è stato firmato, a fine maggio 2015, anche in UniCredit dopo un anno e mezzo di negoziati.

Questi esempi, ancora da verificare nella loro reale portata, ci fortificano nella ferma volontà di **continuare a combattere con sempre più incisività le “Pressioni Commerciali”** anche attraverso un approfondimento delle varie tematiche in modo da ben comprendere quale può essere il ruolo delle Organizzazioni Sindacali, quali siano i partner più affidabili in questa azione di contrasto e quali gli strumenti migliori e più efficaci da mettere in campo.

Torneremo quindi spesso sull’argomento e non soltanto con delle parole ma con iniziative che speriamo siano efficaci e determinanti nell’allontanare dal mondo del lavoro una pratica, quella delle “pressioni commerciali”, umiliante per le persone e svilente per tutti i principi che concorrono a sostenere in modo sano una società civile, degna di questo nome. Come, ad esempio, la costituzione, a breve, di un ***“*Comitato Permanente sulle Pressioni e sui Provvedimenti Disciplinari”** con l’obiettivo di monitorare tali fenomeni nelle varie realtà del settore.

Firenze, 24 Novembre 2015 *La Segreteria*