

**DIFENDI I TUOI
DIRITTI!!!**

**ISCRIVITI ALLA
UILCA**



**ANNO VII N. 75
OTTOBRE 2018**

**VISITA IL SITO:
www.uilcabnl.com
SCRIVICI A:
uilcattivi@gmail.com**

**NEWS MAGAZINE
della UILCA - Gruppo BANCA NAZIONALE DEL LAVORO/BNPP**

CORREGGERE LA ROTTA

Siamo un sindacato che vive nel tempo presente che non rimpiange il passato, e che ha piena contezza della realtà. Sappiamo bene che la banca conosciuta dai colleghi più avanti negli anni, quella che viveva della sua attività tipica di raccolta del risparmio e di allocazione dello stesso, quella basata su una rete fisica di filiali e di agenzie sta ormai sbiadendo. Abbiamo da tempo preso atto che nel DNA della banca di oggi è inscritta la mission della vendita di prodotti e del collocamento di servizi. L'attività classica, complice la situazione odierna dei tassi, produce scarsi guadagni; da ciò ne consegue che il collocamento di servizi e prodotti, con il relativo ricavo commissionale, è essenziale per la sostenibilità del conto economico. Siano parimenti consapevoli che tale attività è destinata sempre più ad esplicitarsi con modalità multicanale, nell'ambito di un processo di trasformazione digitale che da qui alla realizzazione del Piano 2020 (con le sue prossime annunciate modifiche) determinerà una serie di stravolgimenti del nostro modo di lavorare. **Per tutte queste ragioni riteniamo che le modalità di svolgimento dell'attività commerciale nella nostra**

(... segue a pag. 3)

PER UNA POLITICA COMMERCIALE CORRETTA E SOSTENIBILE

di Francesco Molinari

Parlare di pressioni commerciali vuol dire affrontare nel concreto una serie di problemi complessi che si incastrano l'uno sull'altro. Non mi dilungo a commentare la fervida fantasia dei nostri manager (o finti tali) che viene messa quotidianamente in campo per trovare nuovi strumenti di pressioni indebite. Certo è che il clima aziendale ed il "benessere dei lavoratori" (sempre sbandierato come obiettivo primario da perseguire da parte dell'Azienda) è messo seriamente in pericolo da queste prassi. E' un fenomeno che coinvolge tutto il Settore. Proprio per questo il Sindacato lo ha affrontato sottoscrivendo una serie di Accordi e Protocolli sia nei grandi Gruppi Bancari sia con l'ABI. In BNL avevamo sottoscritto un accordo nel 2009, rivisto ed aggiornato il 22 dicembre 2016; le Segreterie Nazionali l'8 febbraio 2017 hanno sottoscritto con l'Abi un accordo sulle politiche commerciali e l'organizzazione del lavoro.

Infatti, nell'affrontare questo problema dobbiamo necessariamente discutere con l'Azienda delle politiche commerciali messe in campo che devono essere sostenibili soprattutto nel medio termine e devono essere ispirate a principi di eticità condivisi; dobbiamo entrare nel merito dell'organizzazione del lavoro che deve riconoscere ed assegnare in modo univoco e con chiarezza le responsabilità a tutti i livelli organizzativi della piramide gerarchica; inoltre i modelli organizzativi e di servizio devono assicurare non solo la centralità del cliente, ma soprattutto la centralità e la valorizzazione dei lavoratori ed il rispetto della dignità delle persone che rappresentano il vero asset strategico della Banca; dobbiamo discutere dei sistemi incentivanti, che possono rappresentare, se gestiti male, una spinta alle pressioni. In poche parole dobbiamo discutere e confrontarci sul nostro futuro di bancari e sulle forti trasformazioni delle Aziende in cui lavoriamo. Altrimenti corriamo il concreto rischio che gli ottimi accordi sottoscritti diventino una foglia di fico dietro la quale le banche si riparano dalle legittime critiche dell'opinione pubblica, giustamente indignata per il comportamento di alcuni banchieri nel recente passato assurti alla cronaca per comportamenti che hanno destabilizzato il sistema. Non possiamo più tollerare la disapplicazione dei protocolli che, peraltro, sono organicamente normativa aziendale e come tale da rispettare ed applicare alla stregua delle altre policy aziendali. Se questo intollerabile stato di cose dovesse perdurare, non esiteremo a chiamare tutti i lavoratori e lavoratrici del Gruppo BNL alla mobilitazione generale!



IL PUNGIGLIONE

La misura è davvero colma!!! Il tema delle pressioni commerciali sta assumendo caratteri di una vera e propria emergenza verso la quale è indispensabile una presa di posizione che non sia di mera facciata, ma che dia il segno di un impegno costante e quotidiano. Pertanto, proprio per passare dalle parole ai fatti, la UILCA ha deciso di gettare un "macigno" nello stagno; infatti, questo numero di UILCATTIVI è interamente dedicato, anche attraverso contributi ed esperienze dirette di lavoratori e dirigenti sindacali, alla scottante questione delle pressioni commerciali che, ormai, si è trasformata da un normale tema di confronto ad un vero e proprio macroscopico problema che coinvolge migliaia di colleghe e di colleghi esasperati per il clima che si vive in banca. Pertanto, siamo convinti che sia venuto il momento non solo di dire BASTA, ma anche di assumere adeguate iniziative, anche le più clamorose, per troncare definitivamente questo stillicidio.

ORA BASTA, I COLLEGHI CHIEDONO RISPETTO!!

Il tema delle pressioni commerciali è da sempre seguito con la massima attenzione da parte della UILCA, al pari di quello della tenuta dei livelli occupazionali in relazione alla trasformazione del settore.

In BNL abbiamo ottime normative che dovrebbero consentire l'applicazione di codici etici e comportamenti adeguati per favorire uno sviluppo sostenibile a medio/lungo termine. Invece le colleghe ed i colleghi continuano a lavorare in un clima inaccettabile esacerbato dal mercato e dalle sue articolazioni nelle varie zone. Numerose sono le e-mail di vario genere che arrivano ai Gestori quotidianamente soprattutto in occasione delle campagne di collocamento di nuovi prodotti; e-mail spesso sullo stesso argomento da parte più soggetti che a diverso titolo si sentono in dovere di spronare l'attività dei colleghi.

Spesso viene perpetrato un controllo sistematico e maniacale delle agende di tutti i Gestori. Questo atteggiamento a cosa porta? La risposta è semplice e assolutamente prevedibile: esasperazione!

Siamo sicuri che questo metodo porti a bordo le persone? Siamo sicuri che i risultati tanto agognati si riescano ottenere con questi sistemi? Siamo certi che perseguire obiettivi a breve termine consenta di creare la relazione con i clienti per la quale nel prossimo futuro i clienti stessi saranno chiamati a pagare compensi salati?

Persiste, inoltre, la continua raccolta dei dati di produzione; il sistema si è modernizzato, siamo passati dalla raccolta telefonica dei dati, alla demoltiplica dei monitoraggi che i sistemi informatici ora riescono a fare in tempo reale. Ma la prassi della raccolta dati estemporanea non tramonta mai! E' richiesta una reportistica quotidiana, i risultati a "zero" sono "pubblicamente esposti". Lo scopo è sempre quello di comparare il lavoro dei colleghi creando pressione su quelle strutture/personone che non sono riuscite a centrare l'obiettivo. Questa prassi nel protocollo sindacale sottoscritto dall'azienda è vietata! E' necessario nuovamente ricordarlo a coloro che all'interno degli hub e non solo continuano a farlo? Lo scopo di tutto ciò è far sentire i colleghi in colpa, disallineati ed inadeguati e ciò può far scaturire comportamenti inappropriati. Ma rammentiamo all'Azienda ed ai colleghi tutti che l'art. 7, terzo comma del Protocollo Nazionale del 18/2/17 recita che **"il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali di per sé non determina una valutazione negativa e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa ai sensi, rispettivamente, degli artt. 75 e 38, comma 2, del ccnl 31 marzo 2015"**.

Quindi è illegittimo abbassare le note di qualifica (Dialogo alias about me) parimenti è vietato sanzionare con provvedimenti disciplinari il lavoratore che non consegue gli obiettivi commerciali attribuiti.

Non vogliamo più vedere email di questo genere:

"Resto sempre più deluso dal comportamento di alcuni Dag e prendo atto che alcuni dimostrano di non avere la capacità di rispettare le indicazioni commerciali ... abbiamo un grave problema di produzione media giornaliera ed è per questo che ho chiesto di presidiare le agende dei Gestori..."

ORA BASTA!!!!

La UILCA oltre a chiedere il rispetto delle normative, chiede l'immediata interruzione di queste pratiche.

Coordinamento SCT UILCA BNL Emilia Romagna - Marche

IMPORTANTE SENTENZA **DELLA CORTE DI CASSAZIONE**

(Sentenza n. 23878/2018)

La giurisprudenza comincia ad esprimersi sul tema delle azioni ed attività commerciali, spesso improprie, che coinvolgono i lavoratori.

Proprio qualche settimana fa, la Corte Suprema di Cassazione ha stabilito che la messa in atto di pratiche commerciali irregolari, ai fini di incrementare il fatturato aziendale, compiute da un dipendente a seguito di indebite pressioni effettuate dai suoi superiori gerarchici, non può essere considerata una valida causa di licenziamento in quanto, tenuto conto delle pressioni subite, viene a mancare il nesso di proporzionalità tra la sanzione erogata (il licenziamento) e la vendita scorretta effettuata dal dipendente.

UILCATTIVI - NEWS MAGAZINE della UILCA - BNL/Gruppo BNPP

sito: www.uilcabnl.com - mail: uilcattivi@gmail.com - tel. +39.338.7361500

**REDAZIONE: Giansalvatore Caparra, Giancarmine Caputo, Mario Cogo, Andrea D'Orazio,
Ornella Pisano, Alessandro Roselli, Maurizio Sgarro, Ivan Tripodi (Responsabile)**

TUTELARE I DIRITTI, PRATICARE I DOVERI

Cosa sono le pressioni commerciali? Forse è meglio partire da cosa non sono. Di per se non è pressione commerciale attribuire un budget periodico ad una struttura produttiva, agenzia, gruppo di agenzie, ad un gestore ecc. Pressione non è nemmeno la verifica periodica degli step intermedi raggiunti, che dovrebbero portare nel periodo dato (trimestre-quadrimestre ecc.), a seguito di una pianificazione corretta, al potenziale raggiungimento del risultato voluto. Parimenti non consideriamo pressione l'indicazione da parte delle Direzioni di Business delle priorità commerciali, individuando di volta in volta i prodotti e le attività da privilegiare. Ugualmente non consideriamo pressione l'indicazione di "cercare" il cliente e praticare una sostenibile quotidiana programmazione della propria attività commerciale. Pressioni commerciali sono tutte le degenerazioni rispetto a queste condotte lecite!

L'Azienda, peraltro, deve/dovrebbe supportare le attività commerciali dei colleghi con alcune azioni indispensabili che devono "facilitare" e renderle praticabili: 1) attuare una politica commerciale sostenibile a medio lungo termine; (la ricerca spasmodica della redditività immediata va a scapito della fidelizzazione del cliente); 2) proporre strategie credibili e durature nel tempo (non come adesso che ogni anno c'è una riorganizzazione imperniata principalmente sul taglio dei costi); 3) attribuire budget ed obiettivi possibili e raggiungibili; di conseguenza predisporre un piano di incentivazione chiaro e trasparente in coerenza con gli obiettivi da perseguire; 4) praticare, da parte del management una vera leadership al servizio del prossimo, che possa far crescere e nutrire le persone, valorizzando i talenti di tutti. "Solo così l'azienda cambia davvero in un'ottica di sostenibilità che ha all'origine un pensiero positivo e veramente etico": frase tratta da econet ed attribuita ad un top manager di BNP! Sembra fantascienza! 5) liberare il tempo commerciale da oneri amministrativo-burocratici attraverso procedure semplici e funzionali e processi lineari ed efficienti (esattamente il contrario di quello che è avvenuto con blend); 6) praticare una seria formazione d'aula per adeguare la professionalità dei commerciali ai nuovi compiti inerenti la normativa Mifid, sui prodotti, sui temi della compliance; 7) applicare l'accordo sindacale sulla formazione e-learning, che è rimasto colpevolmente inattuato da parte dell'Azienda: la gran parte dei colleghi rimane sul posto di lavoro e "fa andare avanti il corso" continuando normalmente a lavorare; molti capi ostacolano in ogni modo la pianificazione della formazione perché considerata una perdita di tempo; 8) indicare un metodo di lavoro che sia effettivamente realizzabile nella concreta realtà (e non in quella virtuale della solite società di consulenza); 9) consentire l'applicazione dei principi di compliance: l'ossessiva ricerca del risultato commerciale, da parte dell'Azienda, anche a discapito della conformità, sta portando alla proliferazione di sanzioni per irregolarità normative ed operative anche lievi e opinabili. La filosofia del vendere e ancora vendere a qualunque costo, non importa con che modi e strategie, purché si raggiunga il risultato porta inevitabilmente a situazioni aberranti. Se qualcosa va storto ecco che i capi commerciali si fanno di nebbia e i colleghi vedono materializzarsi presenze di soggetti fino ad allora sconosciuti: il Nucleo repressione frodi (in veste di inquisitore) e il relativo braccio secolare, cioè la "Disciplina".

Quello che denunciavamo con fermezza è il clima di caccia alle streghe che in rete si è creato da parecchio tempo, in prossimità della fine del trimestre o in relazione allo svolgimento di edizioni del "giro d'Italia". Non si contano le segnalazioni che abbiamo ricevuto da molte parti d'Italia, relative a riunioni o call conference (che spesso finiscono oltre l'orario di lavoro) di "allineamento" che spesso di tramutano in processi ai colleghi non allineati, a cascate di e-mail di vario genere ai "commerciali", di pesanti interventi sui singoli, sia in forma scritta o telefoniche che direttamente. Non tiriamo nemmeno in ballo la famosa Circolare 80, ormai ridotta a grida di manzoniana memoria, feticcio inutile e retorico, ma piuttosto il buon senso e la buona educazione che sembrano smarrite giù "per li rami" della Rete. Sono all'ordine del giorno velate minacce di cambio di mansioni e/o di trasferimenti d'imperio in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi e reddituali. Il livello di guardia è ormai superato: le colleghe ed i colleghi subiscono pressioni psicologiche che si riflettono sulla qualità della vita non solo nei luoghi di lavoro ma anche nel proprio vissuto privato. Per questi motivi: chiediamo con forza il rispetto della dignità delle/dei lavoratrici/lavoratori; chiediamo con forza la centralità e la valorizzazione di tutte le colleghe e di tutti i colleghi. Chiediamo con forza la diffusione di una cultura delle regole e di una organizzazione del lavoro basata su principi etici condivisi!

CORREGGERE LA ROTTA

(segue da pag. 1)

banca, basate su intense e indebite pressioni sulle lavoratrici/lavoratori, necessitano di profonde correzioni di rotta.

Un detto antico diceva che *"non si regge a lungo il consenso sulle punte delle baionette"*.

Posti di fronte al dilemma proposta o protesta, come sindacato laico e riformista ci muoviamo innanzitutto in termini propositivi, pronti tuttavia a valutare le opzioni successive in caso di perdurante sordità della nostra controparte.

**DIFENDI I TUOI
DIRITTI!!!**

ISCRIVITI ALLA

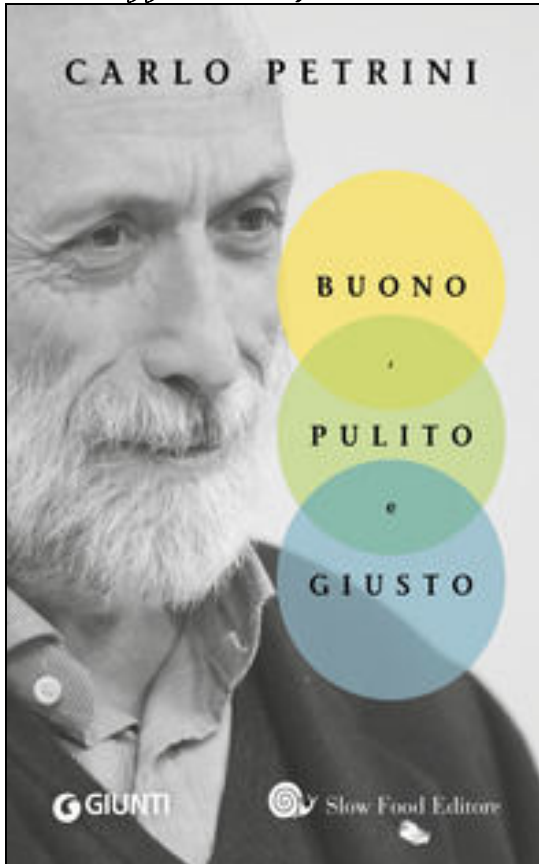
UILCA

L'AFORISMA

**Se una libera società non può aiutare i molti che sono poveri,
non dovrebbe salvare i pochi che sono ricchi.**

(John Fitzgerald Kennedy)

Un Suggestivo per la Lettera



CARLO PETRINI, noto come Carlin, (Bra, 1949) è una personalità universalmente nota nel campo delle scienze gastronomiche. Fondatore e Presidente di ARCI Gola, divenuta nel 1989 l'associazione internazionale Slow Food, ha ideato il Salone del Gusto di Torino, l'Università di Scienze gastronomiche e la rete di Terra Madre. Nel 2004 la rivista "Time" gli attribuito il titolo di Eroe Europeo del nostro tempo nella categoria "Innovator".

Il libro "Buono, Pulito e Giusto" (Giunti – Slow Food Editore, 2016) motiva come rivendicare il Buono è tutelare il diritto al piacere nel rispetto delle differenti culture: stiamo parlando di felicità; il Pulito è rispetto della Terra, degli altri e di se stessi: lavorare perché la sostenibilità sia praticata da tutti è un'altra parte della nostra missione di civiltà; il Giusto è la misura della gratificazione per chi produce e chi si nutre, il senso del limite. È un impegno politico che serve a migliorare la qualità della vita di tutti.

LETTERE E COMMENTI

Chiunque potrà scrivere a UILCATTIVI (uilcattivi@gmail.com)
Le idee, le proposte, i suggerimenti e, perché no, anche le critiche saranno di buon grado pubblicate. Pertanto, inviate alla nostra mail qualsiasi tipo di intervento per rendere questo news-magazine un luogo trasparente di confronto e di discussione al servizio esclusivo delle lavoratrici e dei lavoratori.

Riceviamo e, volentieri, pubblichiamo

Cara Redazione, questa mattina rientro da una settimana di ferie, in assenza del Dag, e mi appresto a leggere le circa 85 mail (tra le quali alcune attinenti alla formazione con corsi in scadenza), tra le quali gli appunti del Dag per l'operatività di alcuni clienti in 'sospeso' e per organizzare l'accoglienza del flusso spontaneo. Premetto che ogni settimana programmo l'agenda sia per la settimana in corso che per la successiva (in caso di ferie programmo anche quella in cui rientro ...tralasciando il primo giorno utile per lo svolgimento dell'operatività di cui sopra). Il DGA mi riferisce che entro la mattinata dovrei ricevere 'clienti' per la sottoscrizione di circa €. 3000 di certificates; mi appresto alla lavorazione. Verso le ore 11.30 vengo 'convocata' dal RASCA nell'ufficio del Dag (assente) per chiamare davanti a lui clienti che devono venire immediatamente, non per i certificates ma per gestito (il DGA ha rettificato l'input fornitomi precedentemente). Continua a lamentarsi della mia mancata programmazione della settimana ed in particolar modo della giornata odierna, in quanto "ad un gestore premium non è permesso fare ZERO di produzione, neanche per un giorno". Mi ha fatto telefonare a 4/5 clienti in sua presenza suggerendomi parole e frasi per farli venire entro le 13.30. Non avendo trovato nessuno, sono continuate le lamentele sulla programmazione agenda e lavoro, sull'autonomia che il gestore deve acquisire ecc. ecc Mi son dovuta difendere, spiegando che sono appena rientrata dalla ferie che questa mattina oltre all'operatività di cui sopra, mi stavo organizzando per trovare clienti interessati ai certificates, che la settimana già l'avevo programmata prima di andare in ferie, che ho già lavorato la lista che lo stesso RASCA mi diede tempo fa, che ad esempio un nominativo della lista non l'ho lavorato perché erroneamente portafogliato a me ma in realtà dell'Ag. XXXX (ha chiamato subito il collega interessato, per avere un'ulteriore conferma; non gli è bastata la mia parola!?). So che quanto scritto non può cambiare una situazione alquanto 'pressante' e pesante (non sono certo la sola!), però sentirsi umiliata in questo modo da un "superiore" che non ha stima e soprattutto non crede a quanto pare a nulla che io dica dato che subito vuole la 'prova provata' è veramente insopportabile. Mi ha anche 'suggerito' che se un cliente avesse espresso la volontà di venire nel pomeriggio mi sarei dovuta fermare anche per solo 10 minuti in più dell'orario di lavoro!! Premetto che oggi sono in part-time e che in 10 minuti non si porta a termine una consulenza investimenti ed eventualmente l'operatività dell'investimento stesso!! Scusate per lo sfogo, ma sono a pezzi!!
(Lettera firmata)

LA REDAZIONE: Cara Collega, intanto grazie per averci scritto. Proprio per denunciare le vergogne che, come te, subiscono quotidianamente una enormità di colleghe e colleghi abbiamo dedicato tutto questo numero di UILCATTIVI per denunciare con forza la questione delle pressioni commerciali e dell'inaccettabile clima aziendale che si respira in BNL.

La Vignetta

PRESSIONI COMMERCIALI E ANSIA DA BUDGET

