

# First Cisl Viterbo: “basta con le pressioni commerciali”



“Girando per la provincia è facile constatare come le banche si siano trasformate da agenzie bancarie al servizio del territorio in negozi finanziari. Altrettanto immediata è la percezione che le pressioni commerciali sono il problema più grande che in questo momento hanno i lavoratori del credito.

Quello che si percepisce essere il problema più grande per i colleghi deriva dalle pressioni commerciali.

Purtroppo neanche la pandemia e l’attuale periodo di guerra sono riusciti a fermare o rallentare questo fenomeno.

Il problema delle pressioni commerciali indebite noto da anni ed evidenziato più volte analiticamente alle direzioni generali non è scomparso, anzi, in alcune realtà vengono bypassate e disattese anche le più elementari regole in materia.

Il raggiungimento dei risultati commerciali, il tanto agognato budget, comporta la sistematica adozione di pressioni che dai massimi vertici aziendali vengono trasmesse, secondo un sistema piramidale tipo di ogni organizzazione aziendale, a

cascata fino a raggiungere ogni singolo lavoratore del credito. Abbiamo denunciato più volte atteggiamenti fatti di appuntamenti forzati, classifiche di vendita con nomi e cognomi su budget personali o di filiale e chi più ne ha più ne metta.

Ci sono tutta una serie di episodi a danno di dipendenti di banca che per il raggiungimento di budget individuali e anche di filiale, sono esposti a ritorsioni professionali e personali, che ritengo inaccettabili. Ci sono rischi importanti che coinvolgono direttamente la salute dei lavoratori e questo è inaccettabile.

Attualmente sono migliaia i lavoratori bancari in cura da psicologi e purtroppo anche da psichiatri. Nella migliore delle ipotesi soffrono quotidianamente pressioni psicologiche/fisiche.

Così facendo si creano danni incalcolabili non solo ai lavoratori ma anche alla clientela tanto cara alle stesse banche. Quando gli amministratori prenderanno atto di tutto ciò si accorgeranno dei danni che stanno facendo, a quel punto credo che la situazione sarà irrecuperabile.

Ma è realmente necessario l'uso di questi metodi affinché i colleghi raggiungano i budget richiesti?

Personalmente sono convinto del contrario perché queste pressioni generano nei colleghi solo danni emotivi e non li stimolano anzi, si ottiene un vero e proprio effetto boomerang.

Dobbiamo continuare a gestire queste criticità promuovendo consapevolezza personali ed aiutare i lavoratori a ritrovare fiducia nelle organizzazioni sindacali e la fiducia dei cittadini verso le banche, quella fiducia smarrita con la vendita di prodotti "tossici", perchè questa che stiamo vivendo è la grande guerra commerciale tra banche, dove il core business sono diventate le operazioni in grado di

garantire una immediata marginalità per una più proficua distribuzione di dividendi da elargire ai fondi d'investimento, i veri proprietari delle banche.

Bisogna necessariamente tornare ad una vendita più etica di prodotti finanziari e assicurativi, con l'augurio di una vigilanza più coerente e coesa della Consob e Banca D'Italia.

L'Ivass a Marzo 2021 ha testato il sistema dei "Mystery Shopping".

Il Mystery Shopper è un verificatore addestrato che agisce in modo anonimo come potenziale cliente, per accertarsi degli effettivi metodi di vendita di prodotti assicurativi e del rispetto delle reali esigenze del cliente.

I Mystery Shopper andranno in agenzia, si fingeranno clienti interessati all'acquisto, per capire qual è l'atteggiamento verso la clientela, la qualità delle informazioni fornite a voce, la capacità di rispondere ai dubbi sollevati dai clienti in modo chiaro e onesto, il linguaggio utilizzato, le domande rivolte al cliente per accertare le sue effettive esigenze.

Si sta scaricando sulla rete un problema che viene calato dall'alto. Così facendo non vorremmo che ci siano dei veri e propri agguati alle lavoratrici e ai lavoratori bancari, che non hanno nessuna responsabilità rispetto alle politiche commerciali decise dai vertici dei gruppi bancari. Le pressioni commerciali hanno una valenza sociale.

Radicali cambiamenti organizzativi colpiranno l'intero settore in breve tempo indipendentemente dalle aggregazioni e dalle fusioni che verranno.

La nostra sfida ad oggi è interpretare ed anticipare le esigenze di domani, affinché nessun lavoratore rimanga indietro in questo passaggio, ci impegneremo a monitorare e vigilare il territorio, restando a fianco di tutti i lavoratori".

Alessandro Scorsini

Segretario Generale First Cisl Viterbo