



L'accordo di Gruppo del 15/11/2017 sulle Politiche commerciali e organizzazione del lavoro prevede che i manager commerciali siano adeguatamente formati affinché, nella loro attività di indirizzo commerciale, valorizzino il metodo del coinvolgimento attivo e positivo delle risorse, una corretta interazione tra i colleghi nel rispetto della professionalità e della dignità personale.

Inoltre il punto 5b recita: "La rilevazione dei dati commerciali è effettuata, di norma, sulla base di strumenti approntati centralmente dall'Azienda evitando abusi, eccessiva frequenza ed inutili ripetizioni".

Sono invece quotidiane le segnalazioni circa comportamenti reiterati da alcuni componenti la struttura commerciale della direzione Romagna completamente difforni rispetto ai principi dell'accordo e anche del codice etico che costituiscono fattori di pressione sui lavoratori.

In particolare:

- ripetute sollecitazioni (sia telefoniche che tramite mail) a produrre manualmente resoconti – spesso giornalieri – in merito a: WM (importo inserito e relative commissioni), Mutui (inseriti), "Nuove teste", Assicurazioni auto, danni, casa infortuni e TCM (inserite), Agos (inseriti e liquidati), ecc persino dovendo prevedere il TOTALE COMMISSIONE DEL MESE (se così fosse dovremmo avere capacità divinatorie che meriterebbero di essere sfruttate in ben altro modo; per non parlare di rischio di violazione delle normative Mifid laddove le commissioni siano assegnate come obiettivo!!!);
- proposta di fac-simile di agenda di appuntamenti, denominata "La settimana tipo del gestore" in cui, per tutta la giornata lavorativa, sono previste esclusivamente attività commerciali, trascurando completamente il tempo dedicato all'attività amministrativa, alla gestione del rischio, ai controlli, alla formazione o persino all'intervallo di pausa pranzo (dovrebbe essere sottointeso ma purtroppo sappiamo bene che non è così, con tutti i rischi che ne conseguono e di cui i colleghi sono spesso ignari);
- riunioni di orientamento commerciale effettuate non rispettando le norme sulla prestazione lavorativa;
- disposizioni per proporre sistematicamente ai clienti certi prodotti non considerando che l'esito delle azioni commerciali non può essere stabilito in anticipo;
- utilizzo di toni e frasi intimidatorie – pare millantando persino deleghe in merito alla gestione del personale – nell'evidente intento di forzare i colleghi al raggiungimento dei risultati commerciali;
- utilizzo di graduatorie comparative (e competitive...) fra le varie unità operative come strumento di pressione mettendo alla berlina gli ultimi, benché un ultimo ci sarà sempre in qualsiasi graduatoria;
- definizione dei risultati raggiunti con impegno e dedizione dai colleghi addirittura come "inaccettabili", se non pienamente in linea con le attese.

Quale può essere la spiegazione per questo fenomeno:

1. 1) la comunicazione delle "regole di ingaggio" ai responsabili commerciali non è stata efficace, forse perché troppo frettolosa??;
2. 2) la comunicazione è stata adeguata, ma qualcuno non ha capito nulla di ciò che gli è stato spiegato??;
3. 3) la comunicazione è stata adeguata, ma fra i RCZ, i COACH, i COORDINATORI c'è chi preferisce adottare un proprio metodo personale in spregio del metodo aziendale??

Non vogliamo considerare questa ultima eventualità (tanto grave da comportare la possibilità per l'azienda di adottare addirittura provvedimenti disciplinari nei confronti di chi se ne rendesse responsabile) e faticiamo a dar credito anche alla seconda spiegazione (non potendo pensare che i sistemi di selezione del personale

vigenti permettano a individui affetti da conclamati deficit cognitivi di raggiungere ruoli di responsabilità). Non ci resta quindi che propendere per la prima ipotesi e riteniamo pertanto doveroso, ancora una volta, suggerire all'Azienda una migliore taratura degli interventi con i quali vengono illustrate le direttive operative vecchie e nuove ai vari responsabili.

Nel frattempo, a fronte della rappresentazione di una situazione così grave (questa sì "inaccettabile" sulla base dei precisi impegni negoziali assunti dalla Azienda), come OOSS della DR Romagna abbiamo inviato alcune formali e specifiche segnalazioni alla Commissione bilaterale sulle Politiche Commerciali perché vengano fatti cessare immediatamente comportamenti individuali non rispettosi della professionalità e dignità dei lavoratori che, purtroppo, non sono dissimili da quelli segnalati anche in altre direzioni regionali. Tra l'altro questi comportamenti dovrebbero essere valutati dall'azienda anche in relazione al pregiudizio che possono provocare sulla Salute dei colleghi che ricevono fin troppe sollecitazioni stressogene.

Ci risulta che le nostre segnalazioni abbiano già trovato riscontro ma riteniamo necessario ben altro per recuperare una situazione che da inizio anno si è ulteriormente e pesantemente deteriorata.

È nostro impegno continuare ad attivarci ma per questo è fondamentale che continuiate a farci arrivare le vostre segnalazioni, perché soltanto restando uniti e solidali potremo contrastare efficacemente le brutte abitudini di qualche responsabile commerciale, utilizzando tutti gli strumenti che gli accordi e le normative vigenti mettono a nostra disposizione.

RR.SS.AA. Direzione Romagna, 11 febbraio 201