



## GRUPPO INTESA SANPAOLO PUGLIA

### L'EVOLUZIONE DELLA SPECIE:

### DA PRESSIONI AD OPPRESSIONI IL PASSO E' BREVE

La premessa è d'obbligo. Siamo senza dubbio consapevoli che un Piano d'Impresa con obiettivo la distribuzione di 10 miliardi di dividendi in quattro anni di cui sette negli ultimi due, in presenza di margini di interesse al minimo storico e con un PIL stagnante, determina inevitabilmente un'attenzione esasperata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati ancorché in presenza di una perdurante stagnazione economica nel Paese. Di qui la nascita di politiche commerciali sempre più "aggressive". Tra gli effetti collaterali da evitare a seguito dell'adozione di queste politiche ci sono le violazioni dei principi di condotta nelle relazioni con i collaboratori, che devono essere improntate al rispetto delle persone, della dignità e della professionalità di ognuno. Di ciò ne erano consapevoli sia il Sindacato e sia l'Azienda, tanto che le parti sottoscrissero **l'accordo del 7 ottobre 2015 denominato "Politiche commerciali e clima aziendale"**.

Il fiume di comunicati sindacali provenienti dalle diverse Direzioni Regionali a denuncia di comportamenti in violazione all'accordo, è la chiara evidenza che esiste un vero e proprio **cortocircuito** tra quanto l'Azienda dichiara e sottoscrive nelle sedi istituzionali e quello che invece quotidianamente accade nella realtà dei suoi punti operativi.

#### Riteniamo utile riportare testualmente alcuni stralci dell'accordo:

*"Le relazioni in Azienda devono essere basate sulla fiducia reciproca e sul rispetto della personalità e dignità, anche professionale, nonché della privacy di ciascuno."*

*"Viene ribadita la necessità di rispettare le norme deontologiche, i principi etici, la professionalità e la dignità del personale..."*

*"Gli obiettivi 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."*

*"La rilevazione dei dati commerciali, finalizzata anche a dare riscontro al personale circa il posizionamento rispetto agli obiettivi assegnati, è effettuata attraverso l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dall'Azienda. Qualora fosse necessario integrare le rilevazioni con dati non presenti a sistema, la richiesta deve essere veicolata attraverso canali e comportamenti improntati al rispetto dei principi di cui al presente accordo, senza inutili ripetizioni".*

**E' ormai noto a tutti che quanto accade nella rete filiali è ben diverso da quanto prescritto. Non è pertanto il caso di dilungarsi oltremodo in quanto, se lo facessimo, dovremmo scrivere pagine su pagine.**

Ci limitiamo a ricordare solo qualcosa:

- il letterale accavallarsi di riunioni, video lync, monitoraggi spesso anche pluriquotidiani non più solo sul venduto ma anche sul..."venderò"
- il ripetuto susseguirsi di mail giornaliere dai toni più disparati che il più delle volte ricordano che si è indietro e bisogna fare di più
- le riunioni fuori orario di lavoro senza nemmeno retribuzione straordinaria
- le minacce inizialmente velate poi sempre più esplicite di trasferimenti o cambi di ruolo
- la diffusione di liste di proscrizione delle filiali meno "virtuose"
- il ricordare in più occasioni e con modalità diverse che lo stipendio bisogna guadagnarselo

e così via di questo passo. Ed ogni giorno che trascorre è sempre peggio. Purtroppo è significativo l'incremento di patologie da stress lavoro correlato rilevate a danno dei colleghi spesso determinate da perdita di autostima.

Frequentissime oramai frasi del tipo: "mi è passato l'entusiasmo, mi pesa ogni mattina entrare qui dentro" - "mi sento inadeguato al ruolo, chiederò un cambio mansioni" - "non posso vendere ai clienti quello di cui non hanno bisogno perché solo così raggiungerei gli obiettivi assegnati, non dormirei la notte se lo facessi, anche se, a pensarci... di notte non dormo già" e così via dicendo...

Gli episodi di tensione tra colleghi (quasi sempre tra il responsabile del punto operativo e gestori o addetti) sono il risultato di questo clima esasperato che sempre più spesso ha come risultato ricoveri in Pronto Soccorso per episodi ipertensivi e crisi d'ansia, quindi veri e propri infortuni sul lavoro.

## **E' questo il rapporto di fiducia e rispetto reciproco richiamato dall'accordo?**

La verità è che il modello organizzativo pensato dall'Azienda, tanto lacunoso dal punto di vista dell'efficienza, è invece molto efficace per garantire un assillante controllo commerciale che "a cascata" si riverbera su tutta la filiera dei ruoli professionali commerciali. **Una dinamica perversa che incarna nello stesso ruolo e nella stessa persona quello di vittima e di carnefice allo stesso tempo, ad incominciare dai Direttori di Area**, prime vittime del sistema, ma allo stesso tempo essi stessi chiamati più di ogni altro ad adoperarsi con ogni mezzo per il raggiungimento del risultato. Allo stesso modo i **Direttori**, già oberati dalle innumerevoli responsabilità del ruolo e per di più chiamati all'arduo e faticoso compito di coniugare il raggiungimento di risultati spesso ai limiti dell'impossibile col mantenimento di un clima sereno e collaborativo nel punto operativo.

L'unica cosa di cui si parla in maniera ossessiva è la vendita dei prodotti ed il rispetto del cosiddetto "**metodo**" (appuntamenti, successi, campagne...), tutto il resto, che pure esiste, sembra non conti nulla, come se non fosse ugualmente importante e necessario. Intendiamoci, è assolutamente corretto ed auspicabile che l'Azienda organizzi un metodo di lavoro e ne verifichi la corretta applicazione. Quello che non condividiamo è l'assoluta esasperazione nella sua attuazione anche nei casi in cui è in evidente conflitto con le più elementari norme di buon senso.

Per non parlare delle pericolose conseguenze di un modo di lavorare che, privilegiando l'ottenimento del risultato a breve termine rispetto ad ogni altra cosa, induce a tralasciare, spesso inconsapevolmente, il rispetto delle normative, determinando sempre più di frequente l'incorrere in **procedimenti disciplinari** nel corso dei quali le Funzioni aziendali preposte, quasi vivessero in un mondo virtuale, non accettano mai giustificazioni che contemplino i carichi di lavoro, gli stress da budget, le ansie da risultato.

A nostro avviso, nel contesto descritto non possiamo più parlare di pressioni, che entro certi limiti farebbero parte della fisiologia del nostro lavoro. Purtroppo siamo di fronte ad una **patologia nella relazione azienda dipendente**, tanto da potere affermare che il lavoro è svolto in un contesto di **oppressioni commerciali**.

Autorevoli recenti studi hanno avvalorato la tesi secondo la quale ciò che può trasformare in un vero incubo la propria attività lavorativa è il verificarsi di alcune condizioni, tra le quali rientrano sia le vessazioni, le eccessive pressioni, una formazione inadeguata, le richieste eccessive ed irrealizzabili, sia, per altro verso, un ipercoinvolgimento determinato dall'identificarsi completamente con il proprio ruolo professionale. Quando poi le cose non vanno per il verso giusto, tutto comincia a vacillare e diventa importante **fattore di rischio per la salute**.

Quando manca il coinvolgimento della forza lavoro, quando l'Azienda viene vissuta dal singolo lavoratore come controparte e come qualcosa da cui difendersi, perché i metodi sono quelli che sono, al di là dei risultati immediati che si possono raggiungere, le prospettive per quell'azienda diventano tutt'altro che rosee.

**Il delicatissimo tema è all'attenzione dei Sindacati e dell'intero sistema bancario** tanto che il 5 ottobre si è aperto in ABI un confronto sul tema Politiche commerciali ed Organizzazione del lavoro.

La nostra Azienda, nel frattempo, ha annunciato l'avvio di uno specifico **programma di formazione per Capi Area e Gestori del Personale** in merito all'accordo "Politiche commerciali e Clima aziendale" più volte richiamato, come se avesse individuato in tali figure professionali il vero problema. Ne prendiamo atto, ma con il dubbio di chi, recatosi dal medico con diagnosi di polmonite, riceveva la prescrizione di un'aspirina ed un pannicello caldo.

Ciliegina sulla torta: siamo venuti in possesso di **schede nominative** distribuite individualmente nei giorni scorsi ai gestori con tanto di budget individuale di cui dare conto, talvolta corredate da schede aggiuntive (sempre nominative) con monitoraggio settimanale/giornaliero. **Richiediamo all'azienda l'immediato ritiro di tali schede in quanto palesemente in conflitto con l'accordo del 7 ottobre 2015. In mancanza ci riserviamo ogni iniziativa in merito.**

**Concludiamo ricordando ancora una volta ai colleghi che l'accordo del 7/10/2015 ha istituito la casella:**

**[iosegnalo@intesasanpaolo.com](mailto:iosegnalo@intesasanpaolo.com)**

predisposta dalle parti firmatarie per segnalare (individualmente o tramite il Sindacato) alla stessa Azienda che firma gli accordi, qualsiasi atteggiamento, pressione o azione lesivi della dignità del lavoratore ed in contrasto con le prescrizioni dell'accordo stesso e del Codice Etico di Gruppo.

**Pur consapevoli che il clima aziendale in atto non agevola le segnalazioni, riteniamo utile sollecitare l'invio delle stesse individualmente o tramite il Sindacato, ricordando che l'accordo prevede una clausola importantissima che garantisce la massima riservatezza. Testualmente:**

***"Al fine di preservare chi effettuerà la segnalazione da azioni discriminatorie o in genere penalizzanti, in linea con le previsioni del Codice Etico, sarà garantita la massima riservatezza in coerenza agli obblighi di legge in materia di privacy".***

**Per comodità alleghiamo il modulo nella pagina seguente**

MODULO SEGNALAZIONE  
[iosegnalo@intesasanpaolo.com](mailto:iosegnalo@intesasanpaolo.com)

Spett.le  
Intesa Sanpaolo S.p.A.  
Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo  
Sostenibile  
(c/o Relazioni Industriali)  
Piazza Paolo Ferrari, 10  
20121 MILANO

Nome..... Cognome ..... id/Matricola.....

Società di appartenenza.....

Sede di Lavoro.....

Aree tematiche:

- Comportamenti
- Reportistica
- Comunicazione

Descrizione evento

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Allegati ritenuti utili alla descrizione dell'evento

.....

Luogo, data

.....

Firma

.....

Non saranno prese in considerazione segnalazioni "anonime";  
La segnalazione dovrà essere inoltrata tramite e-mail aziendale alla casella di posta elettronica dedicata:  
[iosegnalo@intesasanpaolo.com](mailto:iosegnalo@intesasanpaolo.com)