

## **PRESSIONI COMMERCIALI - ULTIMA CHIAMATA "VERSO IL PROSSIMO COMITATO"**



Sono passati vari mesi dall'ultimo incontro del Comitato Politiche Commerciali, quello per intenderci che ha visto la presenza anche del **DIRETTORE TERRITORIALE Cristiano Carrus**. Un incontro in cui il DIRETTORE TERRITORIALE si era speso per garantire il massimo rispetto delle norme sottoscritte dalla stessa azienda nel codice etico e sul protocollo delle Politiche Commerciali.

### **Protocollo**

1. Le campagne prodotto, devono essere compatibili con strategie di medio - lungo periodo finalizzate al miglioramento del rapporto con la clientela e alla sua fidelizzazione.
2. Gli obiettivi commerciali devono tener conto della peculiarità di mercato delle varie unità operative e del loro dimensionamento, evitando il sovraccarico su ritmi e carichi di lavoro.
3. Gli obiettivi qualitativi e quantitativi dovranno altresì favorire i valori di collaborazione tra i colleghi nella logica dello spirito di squadra.
4. Il monitoraggio dei risultati deve essere finalizzato a dare riscontro agli interessati del loro posizionamento rispetto agli obiettivi di competenza, nell'intento di fornire uno strumento di gestione dell'efficacia commerciale rispetto al mercato di riferimento.
- 5 Le comunicazioni commerciali alla rete connesse a campagne commerciali ed alle relative sollecitazioni alla vendita, non veicolate tramite la "normativa aziendale" aventi carattere temporaneo o contingente, dovranno anch'esse essere improntate al rispetto della dignità dei destinatari e della loro professionalità, caratterizzate da contenuti tecnico/organizzativi e diffusi secondo modalità trasparenti.
- 6 L'attività commerciale della banca deve essere orientata all'acquisizione di rapporti stabili e fiduciari con la clientela, basati su informazioni trasparenti e su scelte consapevoli.

Purtroppo dopo un fine 2012 dove avevamo riscontrato un'attenuazione delle pressioni, **con l'inizio del nuovo anno c'è stata una forte recrudescenza tanto che diversi colleghi ci hanno sottoposto numerose e nuove violazioni.**

L'Azienda nel proprio codice etico inserisce i dipendenti tra i propri stakeholders, **mentre sul territorio si assiste ad una totale e premeditata mancanza di rispetto della normativa e degli accordi firmati**, proprio in materia di pressioni e monitoraggio, con conseguente attacco alla dignità dei lavoratori e delle lavoratrici i quali, a fronte di un possibile mancato raggiungimento degli obiettivi assegnati, a prescindere dalle ragioni esposte, subiscono spesso ritorsioni su inquadramenti e trasferimenti. **L'attività commerciale e il**



## **Rappresentanze Sindacali Aziendali Credito Bergamasco**

monitoraggio dei risultati dovrebbe svolgersi nel rispetto delle leggi, MIFID in primis, oltre che dei principi stabiliti dal Codice Etico e dal protocollo sulle politiche commerciali, mentre nei fatti nulla di tutto ciò avviene.

ECCO L'ELENCO DELLE PRINCIPALI VIOLAZIONI EFFETTUATE SU TUTTI I TERRITORI (Bergamo, Brescia, Milano, Monza, Roma, Varese, ecc):

1. assegnazione ai lavoratori, anche in ruoli operativi, di **obiettivi a breve termine e campagne improvvisate**, avulsi da ogni realtà o contesto economico di riferimento;
2. richieste di monitoraggio dei risultati con mezzi estemporanei, con frequenza assillante, più volte al giorno, con rilevazione di dati e compilazione di file. Inoltre ci segnalano che esponenti aziendali apicali facciano **comparsate in filiale a sorpresa, per verificare che l'agenda settimanale comunicata all'Area/Direzione sia attinente con gli appuntamenti della giornata**, producendo un clima di sospetto, tensione e pressione;
3. circolazione di "e-mail" con dati, raffronti personali, commenti sui singoli colleghi/colleghe e **graduatorie comparative lesive della dignità dei lavoratori**;
4. **le solite prevendite di prodotti finanziari**, tanto che il collocamento del P.O. Iccrea si è concluso "inspiegabilmente" nel giro di poche ore nella prima giornata di apertura delle vendite, trattandosi tra l'altro di ben 82 milioni di stock a disposizione;
5. **telefonate VESSATORIE anche fuori orario lavorativo con minaccia di perdere il posto di lavoro o essere trasferiti ad altra sede per il non raggiungimento della "matrice"**. Argomenti ripresi anche nelle riunioni d'Area (ROMA è la capitale...) dove i relatori spesso non mancano di fare vero e proprio terrorismo spacciando la falsa equazione "non fate la matrice, il vostro posto di lavoro diventa incerto";
6. **Informativa ufficiale consegnata dalla Banca difforme rispetto ai prospetti informativi depositati in Consob**, come abbiamo ben documentato in riferimento al prodotto Gestielle Cedola Più. Informativa con cui la banca ha indotto i colleghi a spacciare ai clienti come argomento di vendita il 3% di interesse cedolare per i primi tre anni, non in linea con le specifiche depositate in Consob.

La stessa Consob, il 3.5.2010, ha messo sotto accusa le politiche commerciali del Banco Popolare, politiche focalizzate sulla vendita dei prodotti con budget specifici caricati sul personale, piuttosto che sulla logica del miglior servizio al cliente, principio fondamentale della Mifid.

Queste sono solo alcune delle questioni che sottoporremo al Comitato Politiche Commerciali richiesto da noi con "ultima chiamata" il 4 febbraio 2013 e in previsione di convocazione per il 22 marzo 2013...!

*La nostra pazienza è finita e non siamo più disponibili ad accettare le solite "chiacchiere". In mancanza di un intervento serio e definitivo, saremo obbligati ad interessare gli organismi preposti al controllo: organi di vigilanza, CONSOB, ma anche amministratori, azionisti e clienti... L'esito della prossima riunione sarà per noi lo spartiacque per decidere in tale senso.*

Bergamo, 14 marzo 2013

**Rappresentanze Sindacali Aziendali  
Fiba CISL – Fisac CGIL – UILCA  
Credito Bergamasco**