



UNITÀ SINDACALE
Falcri Silcea
Viale Liegi 48/B 00198 – ROMA
Tel. 068416336 - Fax 068416343
www.unisin.it



“PRESSIONI COMMERCIALI”

La terminologia “pressioni commerciali” sta caratterizzando in questi ultimi anni il mondo del lavoro in quei settori di produzione che sfociano direttamente nella vendita al pubblico di beni o servizi. Nel settore del credito, in particolare, sta addirittura dilagando sia in termini quantitativi che qualitativi finendo per caratterizzarsi con accezioni assolutamente negative sia nei confronti delle lavoratrici e dei lavoratori sia nei confronti della clientela.

Tale proliferare, peraltro, appare del tutto in controtendenza rispetto al quasi proporzionale aumento di norme legislative, direttive europee, orientamenti istituzionali, prese di posizione di giuslavoristi, fautori della CSR (*Corporate Social Responsibility*), esperti del mondo sanitario e scientifico, economisti, associazioni di consumatori che si esprimono esattamente nel senso opposto, esemplificando in modo ufficiale ed autorevole le nefaste conseguenze di un tale *modus operandi*.

Ma tant'è. Le banche continuano per la loro strada al punto che si può tranquillamente affermare che tutta l'organizzazione attuale del lavoro è finalizzata ad esercitare pressione alla vendita sul lavoratore.

Si stilano graduatorie individuali sui prodotti venduti, si contabilizzano i minuti dedicati alle varie tipologie di clienti, i chilometri percorsi nella vendita porta a porta rapportati al tempo impiegato, si convocano apposite riunioni – rigorosamente fuori dall'orario di lavoro – per enunciare pubblicamente le classifiche individuali di vendita dove gli ultimi, i “cattivi”, vengono additati quali responsabili nei confronti di tutti i colleghi del mancato raggiungimento del mitico budget, ormai unica porta di accesso ad una qualche forma di aumento retributivo seppure misera e precaria. Poi, oltre alle *full immersion* di carattere collettivo ci sono i colloqui individuali dei vari preposti, a loro volta destinatari di processi sommari in linea gerarchica, che si spingono in minacce più o meno velate sulle sorti future del malcapitato dipendente che vanno dal trasferimento in terre lontane alla perdita del posto di lavoro, alle offese *sic et simpliciter*. L'ossessività di queste inquisizioni talvolta prosegue anche fuori dall'ambiente di lavoro con telefonate nel *week-end* e ad orari spesso improbabili.

Non va, poi, sottovalutato anche la perversa conseguenza di siffatti comportamenti. Quanti errori, distrazioni, leggerezze – che, in qualche caso, diventano motivo di azioni disciplinari che si concludono con l'irrogazione della massima pena prevista dal contratto (licenziamento) – sono diretta conseguenza di tali pressioni? Come si può rispettare e seguire pedissequamente le innumerevoli normative – interne ed esterne – quando si è sottoposti a continui “solleciti” da parte dei propri responsabili?

Eppure, come detto, c'è tutto un mondo fuori che sembra affermare il contrario. Addirittura rimanendo esclusivamente sotto il profilo finanziario, che dovrebbe essere caro alle banche, ci sono economisti che hanno calcolato gli altissimi costi che produce tale condotta (sanitari, legali, mancata creazione di valore durevole, perdita di clientela, aumento delle sofferenze, distruzione e sterilizzazione del risparmio delle famiglie, ecc...). Ma, evidentemente, prevale sempre l'assurda scelta di prediligere immediati profitti a danno della stabilità, qualità, efficienze, eccetera.

Si è fatto accenno ad aspetti di carattere sanitario ed in effetti le "pressioni commerciali" sono una delle principali cause dello stress lavoro-correlato che, secondo la definizione condivisa a livello europeo, è una "percezione di squilibrio avvertita dal lavoratore quando le richieste di contenuto, dell'organizzazione e dell'ambiente di lavoro eccedono la capacità individuale per fronteggiare tali richieste". L'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) ha calcolato che nel 2020 i problemi di carattere psicologico e depressivo saranno una delle principali cause di inabilità al lavoro.

Dal 2011 il rischio stress lavoro correlato deve far parte del DVR (Documento di Valutazione dei Rischi) che il datore di lavoro deve compilare per legge e fin dal 2008, con il D.Lgs n. 81, si è stabilito che le aziende devono valutare tutte le tipologie di rischi comprese quelle connesse all'organizzazione del lavoro. Si tratta evidentemente di aspetti riguardanti:

- carichi di lavoro;
- lavoro per obiettivi (budget);
- formazione (maggiormente indirizzata sulle tecniche di vendita che sulla effettiva conoscenza dei prodotti venduti e delle norme di legge che regolano la vendita stessa);
- interazione con la clientela (comunicazione, fase di vendita e post vendita);
- inquadramento (confusione di ruoli, mansioni e responsabilità);
- procedure (complessità, scarsa formazione ed assistenza);
- tempi di vita e di lavoro (dilatazione dell'orario di lavoro).

Ricordiamo che una recente sentenza della Cassazione penale n. 28603 del 3.7.2013, riferita ad una causa proprio in ambito bancario, ha stabilito che un errore dell'azienda nella valutazione dello stress costituisce responsabilità penale.

L'Organizzazione Internazionale del Lavoro di Ginevra (OIL) ha nel tempo approvato due Convenzioni (la n. 155 del 22.6.81 e la n. 187 del 15.06.06) che il Consiglio dei Ministri del 4 settembre 2015 ha finalmente recepito. Le Convenzioni, che riguardano la Salute e Sicurezza dei lavoratori, sembrano essere indice significativo dell'ulteriore passo verso l'internazionalizzazione dei temi del lavoro da parte dell'ordinamento italiano. Le suddette Convenzioni hanno, tra i loro obiettivi principali, la prevenzione degli infortuni sul lavoro e le malattie professionali, la creazione di un ambiente di lavoro sempre più sicuro e salubre mediante un'azione progressiva e coordinata a livello nazionale e a livello di impresa, specie con la piena partecipazione di tutte le parti interessate (tra cui le organizzazioni sindacali).

Da sottolineare, come novità, che anche le banche cominciano a riconoscere il problema che va sotto il nome di "Pressioni Commerciali". E' il caso di importanti Gruppi bancari

italiani che, in tempi e con modalità diverse, hanno sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali accordi che prevedono specifiche tutele proprio su questo argomento.

Ad esempio, nel recente documento sottoscritto nel Gruppo Intesa Sanpaolo è presente il seguente passaggio: *“Viene ribadita la necessità di rispettare le norme deontologiche, i principi etici, la professionalità e la dignità del personale, confermando l’importanza della formazione, dell’informazione e della sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che ricoprono posizioni di responsabilità in merito alle forme e ai modi con cui devono essere svolte le azioni di indirizzo, incluse quelle commerciali. Gli obiettivi, che 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. Le attività di pianificazione, indirizzo e allineamento, finalizzate al complessivo raggiungimento degli obiettivi qualitativi e quantitativi, devono essere trasmesse ai diversi livelli nel rispetto delle linee gerarchiche e funzionali, delle regole aziendali e della corretta modalità di relazione interpersonale”.*

In UniCredit, ancora, a fine maggio 2015, dopo un anno e mezzo di negoziati, è stato sottoscritto tra i vertici aziendali ed il Comitato Aziendale Europeo (CAE), che rappresenta i lavoratori di tutto il Gruppo, una dichiarazione congiunta sulle vendite responsabili, la prima mai siglata in Italia con valenza transnazionale su questo tema. In particolare, vi si legge che *“UniCredit continuerà a garantire il miglioramento di un ambiente adatto a promuovere l’integrità dell’organizzazione ed il miglioramento delle procedure e dei principi interni volti a favorire le vendite responsabili di prodotti. UniCredit ed i rappresentanti dei lavoratori del CAE intraprenderanno un processo globale di scambio di buone prassi e di promozione di una convergenza globale tra le aziende”.* Sulla base di tale documento i Sindacati o i Consigli Aziendali presenti nei vari Paesi europei in cui opera il Gruppo possono chiedere all’Azienda la sottoscrizione di accordi sulle vendite responsabili di prodotti finanziari e sulle pressioni commerciali. Per quanto riguarda l’Italia, Sindacato e Azienda, preso atto della dichiarazione congiunta siglata in sede di CAE, hanno concordato di negoziare e approvare entro il 30 giugno 2016 uno specifico “Protocollo sulla qualità del lavoro e sulle politiche commerciali”.

Questi esempi, ancora da verificare nella loro reale portata, ci fortificano nella ferma volontà di continuare a combattere con sempre più incisività le “Pressioni Commerciali” anche attraverso un approfondimento delle varie tematiche in modo da ben comprendere quale può essere il ruolo delle Organizzazioni Sindacali, quali siano i partner più affidabili in questa azione di contrasto e quali gli strumenti migliori e più efficaci da mettere in campo.

Torneremo quindi spesso sull’argomento e non soltanto con delle parole ma con iniziative che speriamo siano efficaci e determinanti nell’allontanare dal mondo del lavoro una pratica, quella delle “pressioni commerciali”, umiliante per le persone e svilente per tutti i principi che concorrono a sostenere in modo sano una società civile, degna di questo nome.

Roma, 20 novembre 2015