



## **PRESSIONI COMMERCIALI: ANNO ZERO! Ma che succede nel Gruppo UBI?**

«**Valete meno dei mobili dell'Ikea**» oppure «**la valutazione della prestazione non può che essere determinata dalla performance**», sono solo un esempio delle dichiarazioni espresse da alcuni Direttori Territoriali che dimostrano come sull'argomento Politiche commerciali la banca sembra essere tornata all'**ANNO ZERO**.

L'Accordo sul Clima, raggiunto nel Gruppo UBI il 26.11.2010 e l'ancora 'caldo' Accordo siglato l'8.2.2017 fra ABI e Segreterie Nazionali, nei casi rappresentati, sono **"palesamente violati"**.

**"Il rispetto della persona quale principio imprescindibile"** (pag. 4 dell'Accordo Nazionale su Politiche commerciali e Organizzazione del lavoro) e il principio secondo cui **"il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali di per sé non determina una valutazione negativa"** (pag. 7 del predetto Accordo) sono spesso **"carta straccia"**.

L'incontro con l'Azienda di mercoledì 29 marzo è stato interamente dedicato ad una discussione serrata sul clima che si respira in tante realtà della nuova Banca unica.

Ciò che è emerso è un quadro desolante, che suscita sconcerto, causato dall'approccio di alcuni **"capi e capetti"** nella gestione del personale. Da una parte ci sono le dichiarazioni del Gruppo sui **"Valori"** e sul **"Fare banca per bene"** - ormai un mantra - dall'altra si registrano comportamenti individuali, ma diffusi, volti a perseguire impossibili risultati commerciali (normalmente stabiliti a tavolino senza tenere conto delle effettive potenzialità delle diverse piazze), definiti dagli stessi vertici. Qualcosa non torna...

Il problema si può articolare sotto più **"titoli"**: i principali: **reportistica continua, pressioni senza limiti**, operazioni finalizzate più a giustificare certe scelte commerciali che a incrementare i ricavi, mancanza di capacità nella **gestione delle Risorse**.

### **REPORTISTICA CONTINUA**

Telefonate continue, classifiche, mail con richiesta di dati preventivi e consuntivi, molteplici e disordinate campagne prodotte, report da compilare giornalmente, continue riunioni, anche in videoconferenza, finiscono per generare effetti negativi sull'attività lavorativa in un crescendo che sembra non avere mai fine, nella perenne e disperata rincorsa di risultati **"sfidanti"** (se non irraggiungibili) calati dall'alto e mai condivisi.

Tutto ciò è fonte di inutili perdite di tempo e spesso segnale di pressione, se non di sfiducia, nei confronti dei collaboratori considerato che nella maggior parte dei casi si richiedono dati comunque reperibili all'interno del sistema informatico.

E tutto quel tempo dedicato a previsioni, proiezioni, consuntivi inefficaci, quante opportunità e occasioni di contatti con la clientela fanno perdere?

Senza considerare che, il persistere di questo modus operandi, genera consistenti ritardi anche per le pratiche già avviate, soprattutto nelle filiali medio-piccole dove l'attuale modello distributivo manifesta maggiori criticità.

Ricordiamo che il ricorso a strumenti e reportistica ad hoc non approvata a livello centrale è una violazione dell'Accordo presente in UBI pertanto invitiamo i colleghi a segnalarci tali situazioni.

### **PRESSIONI SENZA LIMITE**

Da più parti d'Italia sono stati portati esempi di frasi, dichiarazioni, atteggiamenti di Direttori Territoriali, che ritengono evidentemente di essere assurti al ruolo di onnipotenti gestori delle Risorse Umane, o di alcuni Responsabili che, direttamente o tramite i propri collaboratori, ledono la dignità delle persone.

### **GESTIONE DELLE RISORSE**

Quali strategie applica UBI nella gestione delle proprie Risorse per il raggiungimento degli obiettivi commerciali? Minacce più o meno velate e soprusi in alcuni casi sembrano essere l'unico metodo adottato.

**La situazione complessivamente sta ormai superando il livello di guardia.**

## **UBI È DISPONIBILE AD UNA SVOLTA O CONTINUIAMO CON IL “TREND DI SETTORE”?**

(nonostante sia evidente la fine che sta facendo il comparto del credito in Italia)

L'Accordo nazionale del 8 febbraio scorso e la nuova riorganizzazione a seguito della Banca unica impongono che si affronti seriamente il tema delle Politiche commerciali, attraverso pratiche credibili e innovative nelle aziende.

Le OO.SS. del Gruppo UBI, oltre a chiedere **un incontro con il Responsabile delle Politiche commerciali**, hanno invitato l'Azienda ad un preciso segnale di svolta che passi da:

1. un nuovo Accordo nel Gruppo UBI che recepisca le previsioni introdotte dal Protocollo nazionale 8.2.2017, con la costituzione di una Commissione di clima (con le indispensabili articolazioni territoriali) che vagli tutti i casi concreti di violazione e preveda precisi interventi nei confronti di chi disattende i principi delle intese citate;
2. il superamento dall'attuale sistema di pressioni e reportistica continua, per passare ad un sistema basato su di un più costruttivo gioco di squadra e di fiducia verso i collaboratori;
3. il richiamo nei confronti di “capi e capetti” al divieto della divulgazione di graduatorie (*non basta chiedere nelle riunioni se qualcuno ha qualcosa in contrario rispetto alla proiezione dei dati per rendere legittima una condotta vietata!*);
4. una formazione specifica e concordata per chi ha Ruoli di Responsabilità nell'area commerciale della Rete;
5. l'individuazione e l'analisi delle migliori best practice presenti nelle varie macro aree territoriali in modo da estenderle a tutto il Gruppo.

## **PROSSIMO INCONTRO SUL CLIMA GIOVEDÌ 6 APRILE: UBI, SE CI SEI BATTI UN COLPO!**

Bergamo, 3 aprile 2017

**Fabi First-Cisl Fisac-Cgil Sinfub Ugl Uilca-Uil Unisin  
Coordinamenti Gruppo UBI**