



## L'INSOSTENIBILE PESO DELL'INADEGUATEZZA

In molti territori ad inizio mese abbiamo assistito ad alienanti politiche commerciali, dove la bramosia di mettersi in mostra anticipando mirabolanti risultati ha provocato ulteriori deliri. Anche su Cariromagna nel settore Personal questa è stata la goccia che ha fatto traboccare il vaso. È da inizio anno che la Rete si trova disorientata per messaggi, consigli e imperativi contrastanti che provocano incertezza e palesano inadeguatezza organizzativa e strategica.

**I risultati sono frutto di un lavoro di squadra e non di chi li pretende giornalmente con una strategia di tensione psicologica.**

Sminuire il ruolo del Direttore e del Gestore Personal comporta il deterioramento del clima in filiale, della relazione di squadra, inficiando risultati e successi. Aver raggiunto il peggior livello di NPI nella nostra DR è il frutto di questi atteggiamenti.

I Gestori ed i Direttori Personal ci segnalano numerosissime mail mattutine nelle quali viene richiesto una vendita **OBBLIGATORIA** ad incontro a prescindere dall'esigenza del cliente. Concetti rafforzati da frasi come “i clienti incontrati con esiti negativi o interlocutori **NON SONO AMMISSIBILI**, Il direttore deve avere un atteggiamento **OSSESSIVO** nel controllo della programmazione dei gestori”. A titolo esplicativo la definizione di “ossessivo” per il dizionario Treccani cita: stato di condizione di chi è indemoniato e, nel linguaggio comune, idea persistente, incubo, preoccupazione assillante, molestia grave e continua.

Nell'ambito dello stesso incontro si passa dai complimenti al mettere in discussione la managerialità dei direttori, con frasi del tipo “tutte le filiali sono entrate in priorità, di conseguenza se vi assumete la responsabilità di valutare i gestori in linea con le attese, sarà compito mio valutare il direttore inadeguato”.

**Le minacce e le vessazioni non sono certamente i comportamenti o le linee guida che l'azienda chiede ai propri Manager.**

**In più si aggiungono le veementi proteste della clientela per le continue telefonate ed anche le pesanti insinuazioni nei confronti dei Gestori Personal, accusati di percepire provvigioni sul venduto, gravissima ed inaccettabile accusa lesiva della propria professionalità e dignità!**

**Il Direttore di Area Personal (in seguito DA) di una primaria banca italiana deve avere la capacità di trasmettere un messaggio, senza suggerire atteggiamenti ed attività vietate dall'etica aziendale. Queste prassi espongono anche l'Istituto a notevoli rischi di reputazione.**

**Il Gestore non può essere l'unico responsabile di un messaggio alla clientela scorretto sia operativamente sia dal punto di vista etico.**

Il DA non può prevaricare il ruolo del Direttore di Filiale considerando che non è il responsabile della filiale e non può assumersene la responsabilità.

Le telefonate fatte e gli appuntamenti presi con la clientela sono verificabili dagli strumenti messi a disposizione dall'Azienda (ABC) come previsto dall'Accordo del 7 ottobre 2015, ma in Cariromagna andiamo oltre: si pretende il monitoraggio dell'agenda e ci sofferma a commentare o disquisire su ogni parola inserita o dimenticata.

Il Gestore, avendo la conoscenza del cliente e la responsabilità del proprio portafoglio, e nel rispetto della propria professionalità, dovrebbe godere di autonomia organizzativa nella gestione delle telefonate e del portafoglio.

Se una filiale ha chiuso l'anno precedente con ottimi risultati non è comprensibile ne' accettabile che l'organizzazione e l'organico venga definito scadente, inadeguato e con Direttore incapace solo perché, nonostante l'Area sia tra le più performanti del Gruppo, la filiale risulta indietro in qualche indicatore ma in linea con i budget lineari.

**Dispiace che la nostra azienda debba esprimere così poca qualità e adeguatezza in ruoli dirigenziali rendendo il nostro territorio quanto di più lontano ci sia dall'essere il miglior posto al mondo dove voler lavorare.**

**Ricordiamo a TUTTI che la MIFID stabilisce come principio il dovere di agire "in modo onesto, equo e professionale per servire al meglio gli interessi dei loro client" ( art. 19.1 direttiva MIFID confermato all'art. 24.1 direttiva MIFID 2 ). Concetti ribaditi con fermezza da parte di tutti i vertici del nostro gruppo e dalla nostra Direzione Regionale.**

**Non si possono ricordare solo obiettivi di vendita, ai quali per altro la rete dimostra di essere molta attenta, proattiva e performante.**

**L'art.21 del TUF esplicita l'obbligo degli operatori di agire in modo trasparente, corretto e diligente e indica quale criterio guida delle loro condotte il soddisfacimento, nel miglior modo possibile, degli interessi dei propri clienti.**

Forlì, 24 settembre 2018

**SEGRETERIE DI COORD. FABI-FIRST/CISL-FISAC/CGIL-UILCA/UIL**