



LE “AMNESIE” DEL COMMERCIALE

Scarsa chiarezza comunicativa per il pagamento dell'incentivante e nuove denunce sulle pressioni commerciali: serve agire

L'incontro di tavolo del 25 maggio u.s., è stato incentrato, per forza di cose, sul mondo commerciale, partendo dall'ultima “breaking news” proveniente dal comparto, che ha portato le OO.SS. a **denunciare il contenuto di una email** inviata da una figura apicale di coordinamento ai Consulenti Finanziari **in pieno fine settimana**.

La mail, tra l'infastidito e lo stizzito, faceva riferimento, con discutibile ed inopportuno sarcasmo, ad un precedente intervento di sensibilizzazione ricevuto in seguito ad una segnalazione della Commissione Politiche Commerciali per comportamenti non in linea con la normativa vigente.

Il tono del messaggio, oltre ad ostentare un comportamento recidivo, ha assunto i contorni di una sfida al Sindacato, ai colleghi che al Sindacato si sono rivolti per essere tutelati ed al ruolo della Commissione stessa che, lo ricordiamo, è composta anche dall'azienda; un tono vagamente intimidatorio indirizzato ai colleghi che hanno lecitamente esercitato i propri diritti.

Un episodio grave e intollerabile, che denota ancora una volta la mancanza di segnali di cambiamento culturale e l'enorme difficoltà a modificare una prassi organizzativa deviata che l'azienda deve affrontare nel suo complesso, rivedendo un'impostazione concettuale da “somma di singoli comportamenti” che alla prova del tempo e dei fatti continua a non produrre i necessari effetti correttivi.

Serve anche una riflessione sugli effetti e sulle possibili conseguenze di un accordo sulle politiche commerciali che continua ad essere oggetto di comportamenti elusivi, tramite l'utilizzo improprio e spesso spregiudicato dei vari mezzi tecnologici a disposizione.

A nostro parere l'accordo necessita ormai di una revisione congiunta che lo renda più efficace, adattandolo maggiormente alle necessità riscontrate e con l'obiettivo di correggere le storture, anche organizzative, di un sistema che evidentemente continua a non funzionare a dovere.

Le “amnesie” del mondo commerciale purtroppo non si fermano qui, mettendo in luce una azienda a due velocità, come si denota anche dal **pagamento del sistema incentivante**.

Da un lato, infatti, viene tenuto conto di un anno anomalo come il 2020 sterilizzando i primi due mesi di lockdown, rivedendo al ribasso obiettivi e cancelletti consentendo così il raggiungimento degli obiettivi a più colleghi, dall'altro si perde l'occasione di dimostrare chiarezza e capacità di comunicazione.

Numerose sono infatti le lamentele e i dubbi che abbiamo ricevuto in questi giorni dai lavoratori che, come ogni anno, a seguito delle comunicazioni formali sul tema, non riescono a trovare spiegazioni e notizie chiare sulla rispondenza tra quanto anticipato dalle strutture commerciali di riferimento rispetto ai criteri adottati ed i premi percepiti.

Una falla comunicativa che finisce col trasformare un possibile momento di gratificazione, arrivato peraltro dopo mesi di incessanti pressioni, in malumori ed incertezze.

Da quanto illustrato dall'azienda alle OO.SS. nel corso dell'incontro, le rettifiche apportate in corso al sistema incentivante 2020, che come sempre avvenuto è frutto di una erogazione unilaterale da parte del Gruppo, hanno consentito di ampliare numericamente sia la platea dei premiati che un aumento del riconoscimento medio rispetto agli ultimi anni.

Tuttavia, con questa manovra è stato superato il montepremi previsto, per cui non è stata abbassata la soglia di 100 punti stabilita per il raggiungimento del risultato, ed è stata applicata una riduzione percentuale del premio per tutti gli altri casi, over budget compresi, nella misura del 10% in CAI e del 7% in CAFA, con un ritocco in aumento del montepremi inizialmente previsto in circolare.

Questo tipo di impostazione ha portato ad **un'applicazione pressoché totale dei contenuti della normativa di riferimento, escludendo quindi dalla platea dei premiati le unità organizzative che hanno raggiunto risultati prossimi all'obiettivo pieno** ancorché in un anno straordinariamente difficile che ha tuttavia consentito al Gruppo di contabilizzare ottimi risultati.

L'azienda ha ritenuto opportuno effettuare alcuni approfondimenti sulla riattivazione dei clienti attivi, il cui esito ha determinato la sterilizzazione dei punti relativi in casi di riscontro di potenziali anomalie ed un supplemento di indagini riguardanti alcune unità organizzative, dove il pagamento del premio rimane in sospeso in attesa di ulteriori valutazioni.

Se da un lato arriva qualche segnale di miglioramento, dall'altro permangono ancora troppe zone d'ombra al momento del riconoscimento effettivo.

Servono più chiarezza e più uniformità in questo meccanismo deciso e gestito in tutto e per tutto dal datore di lavoro.

Sempre relativamente al mondo commerciale, le OO.SS. hanno chiesto un approfondimento sulla recente richiesta impartita ai Consulenti Finanziari ed ai Mercati Private di procedere manualmente a revisioni formali relative ai documenti di sintesi di alcune tipologie di conti correnti, tramite una manovra organizzativa che porrebbe in capo ai singoli Gestori le correlate incombenze operative. Si tratta di una decisione su cui attendiamo chiarimenti, e che riteniamo debba essere emendata con una soluzione centralizzata, e non tramite un aumento dei carichi di lavoro di chi gestisce la relazione col cliente.

La giornata è stata anche l'occasione per fare il punto sulla spesso discutibile gestione della **polizza sanitaria** da parte di Unisalute che, nel corso del 2020, ha lasciato un certo senso di insoddisfazione per le difficoltà ed i contenziosi relativi alle diarie Covid, prima introdotte e poi interrotte dalla compagnia stessa, per un aumento dei casi in cui il pagamento dei sinistri è stato "dimenticato" per troppo tempo, e per l'elevato numero di rimborsi respinti senza motivazioni evidenti ed in contraddizione rispetto al trattamento riservato in passato alle stesse casistiche, con motivazioni solo parzialmente riconducibili ad un sistema automatizzato ancora da perfezionare.

Partendo dall'analisi della situazione sopra esposta, **è tempo di pensare al futuro e risulta quanto mai necessario aprire rapidamente un confronto prioritario sul percorso da seguire e sugli obiettivi, non solo di breve periodo, da raggiungere, stante la scadenza al 31 dicembre 2021 dell'attuale copertura sanitaria.**

Parma, 27 maggio 2021