



FEDERAZIONE
AUTONOMA
BANCARI
ITALIANI



POLITICHE COMMERCIALI: FACCIAMO CHIAREZZA!

In attesa di conoscere l'esito del confronto, programmato in settimana tra l'Azienda e le Delegazioni trattanti a seguito della nostra vertenza sindacale, viste alcune segnalazioni che ci sono pervenute recentemente dalla Rete, ci sembra utile per TUTTI, anche per i Responsabili di Filiale e per i Capi Area, fare una sintesi delle norme vigenti in tema di POLITICHE COMMERCIALI.

Abbiamo già trattato più volte l'argomento, nei nostri siti web sono reperibili approfondimenti, la normativa sull'argomento è di facile accesso **MA, NELL'ANSIA DA RISULTATO, TROPPI RESPONSABILI DELLA NS. AREA DIMENTICANO ANCHE I PRINCIPI FONDANTI: VOGLIAMO AIUTARLI E AVVISARLI.**

Per chi sta monitorando la scalata della tutela e degli altri obiettivi, nei porci a disposizione per chiarire meglio e fornire documentazione, evidenziamo qualche spunto riguardante l'Accordo Nazionale 8/2/17 e l'accordo Gruppo ISP 3/8/18, riguardanti **politiche commerciali, organizzazione del lavoro e clima aziendale.**

I 4 PUNTI SALIENTI degli accordi

- **le relazioni con i collaboratori** devono **basarsi sul rispetto delle persone, della dignità e professionalità nonché della privacy di ciascuno**, in un ambiente di lavoro permeato dalle reciproca fiducia e lealtà; favorire forme di comportamento coerenti con i principi esposti al fine di **migliorare il clima aziendale, lo spirito di squadra, i rapporti di collaborazione e cooperazione fra i colleghi**;
- **le comunicazioni** aziendali devono essere improntate **senza messaggi che possano risultare fuorvianti o vessatori** nei confronti dei lavoratori e lesivi della loro dignità e professionalità;
- **le riunioni** di orientamento commerciale **debbono essere effettuate nel rispetto dell'orario di lavoro** dei colleghi interessati;
- **il monitoraggio** per la verifica degli andamenti commerciali deve essere **strutturato e inibire condotte improprie ed indebite pressioni**, lesive della dignità e professionalità dei lavoratori; la **rilevazione dei dati commerciali**, deve inoltre essere **effettuata**, di norma, **attraverso l'utilizzo degli strumenti approntati e messi a disposizione dall'azienda, evitando gli abusi, l'eccessiva frequenza e le inutili ripetizioni**;

facciamo qualche piccolo esempio:

- le riunioni debbono essere svolte **rispettando l'orario di lavoro** (per orario di lavoro non si intende NRI);
- i colloqui "one to one" o "one to two" **non** devono essere "strutturati" su domande inquisitorie, fuorvianti e vessatorie e lesive della dignità professionale;

- **affiancare e supportare un collega** non significa mandargli messaggi "perché non stai proponendo questo o quello?", mentre sta colloquiando con il cliente; non significa neppure chiedergli a posteriori "perché non hai venduto abbastanza polizze? e il prestito a quel cliente che detiene raccolta presso di noi e non vuole indebitarsi, perché non l'hai perfezionato?"
- se sono un superiore debbo **insegnare, affiancare, supportare, essere esempio** (tenendo sempre presente e fungere da demoltiplicatore delle **regole** e dei **principi di etica commerciale**, della normativa aziendale e di Legge su intermediazione mobiliare, assicurativa, ecc.);
- **non è corretto chiedere con frequenza eccessiva l'andamento della vendita** (azioni della specie potrebbero configurarsi perseguibili anche ai sensi di Legge, qualora dovessero rilevarsi ripetitive e persecutorie);
- a fine giornata è **impensabile che si chieda la compilazione delle schede giornaliere** dati commerciali (gestore al Direttore e Direttore al Capo Area), schede che non compaiono tra gli strumenti aziendali e costituiscono inutili ripetizioni che diventano pressioni;
- allo stesso modo, **non è concepibile che a fine giornata si provveda a redigere segnalazioni nominative sul consuntivo giornaliero** dei dati commerciali, indicando i gestori "attivi e passivi", utilizzando anche mezzi di comunicazione estranei all'azienda con i conseguenti rischi di sicurezza informatica, trattamento dei dati e violazioni della privacy.
La trovata della comunicazione verbale in luogo della compilazione dei files, visto che "verba volant scripta manent", è **espedito** "con aggravante" (rapporti di fiducia, lealtà e trasparenza, ecc.)
- **la diffusione di liste dei buoni e cattivi, dei bravi e degli incapaci, di chi vende e chi no, di chi è primo e di chi ultimo, è lesiva della dignità, professionalità e privacy** ma l'aggravante è che il solo pensarla è come entrare con una ruspa in filiale per distruggere anziché stimolare, sostenere e valorizzare la collaborazione tra colleghi, lo spirito di squadra e il raggiungimento degli obiettivi in una logica di gruppo. Non è fantasia: se fino a un po' di tempo fa vi era uno scambio di informazioni tra colleghi su best practice, ora accade che la maggioranza se lo tiene per sé onde non perdere la priorità acquisita nella lista. L'individualismo sfrenato, l'obiettivo di raggiungere lautissimi premi individuali sui risultati raggiunti anche con forzature non sono le basi appropriate per migliorare il clima interno e favorire la collaborazione e la fiducia fra colleghi e strutture, condizione indispensabile per costruire un futuro lavorativo per noi e per tutti gli stakeholder a cui i vertici del gruppo sostengono, in vari documenti, di voler essere attenti. Passiamo dalle parole ai fatti, prima che sia troppo tardi.

Invitiamo i colleghi a **evidenziare ogni comportamento difforme** al proprio sindacalista di fiducia: da parte nostra, come già fatto, provvederemo, congiuntamente, a effettuare le dovute segnalazioni all'Azienda per il tramite della casella "iosegno".

I Coordinatori territoriali dell'Area Piemonte Nord e VdA
unitamente alle Rsa di Aosta, Biella, Novara, Verbania e Vercelli.

Novara, 24 settembre 2019