



VADEMECUM PER LA SOPRAVVIVENZA DEL BANCARIO ISP

LAVORO STRAORDINARIO e AUTOGESTIONE QUADRI

Per le Aree Professionali: non effettuare alcuna prestazione straordinaria se non preventivamente autorizzata. Segnalare per iscritto (mail) eventuali picchi di lavoro e lavoro arretrato al proprio Responsabile. Se si effettua una prestazione straordinaria ricordarsi di **imputare manualmente** la causale PAO.

Per i Quadri Direttivi: non esiste alcun obbligo a prestazioni aggiuntive. Le stesse vanno recuperate in autogestione (anche i Quadri non dovrebbero rimanere fuori orario di lavoro se non autorizzati). Le assenze che non riguardano l'intero turno mattutino o pomeridiano sono autogestione, no ferie.

BRIEFING E RIUNIONI

Tutte le riunioni, pianificate per tempo in maniera da permettere ad ognuno di organizzare il proprio lavoro, devono essere svolte preferibilmente in modalità "a distanza" salvo casi particolari e motivati, e comunque nel pieno rispetto delle normative sul distanziamento. Le riunioni in "pausa pranzo" sono vietate, anche se mascherate da "pizza party"!

SPOSTAMENTI (ANCHE FRA FILIALI IN ORARIO DI LAVORO) e UTILIZZO MEZZI PERSONALI IN ORARIO DI LAVORO

Non utilizzare mai la propria automobile se non autorizzati, inserire sempre la richiesta mezzo proprio. Non utilizzare mai scooter, moto, ciclomotori etc. MAI!!!

La pausa pranzo serve per pranzare, se la trasferta interferisce con il normale orario di intervallo, la si deve anticipare oppure posticipare.

SICUREZZA FISICA E NORMATIVA

- Operare sempre con il cliente presente o secondo quanto stabilito per l'offerta a distanza, che significa "in remoto" e non sulla postazione internet della filiale.
- Mai aprire/chiudere da soli la filiale.
- Rispettare la normativa sul **caricamento dei Bancomat**, Mta, Tarm etc. **(2 persone sempre presenti)**
- Custodire con cura chiavi, codici segreti etc. e redigere sempre gli appositi registri in caso di passaggio di consegne.
- Bloccare sempre il terminale quando ci si allontana dalla scrivania e non permettere ad altri di operare sul proprio terminale.
- La profilatura **MIFID** deve corrispondere alle **effettive esigenze del cliente**. È poco credibile che tutti i clienti, ancor di più gli over 70, vogliano il 100% del portafoglio investito a lungo termine.
- **Diritto alla disconnessione**: quando si è in Ferie, in Permesso, in Malattia, o semplicemente dopo l'orario di lavoro, il telefono ed il pc aziendale vanno spenti. Lavorare mentre si è in ferie corrisponde a lavoro non retribuito, e lavorare mentre si è in malattia è passibile di denuncia.
- Rispettare le linee guida per l'**emergenza sanitaria** (manuale distanziamento e utilizzo degli spazi, mascherine, **astensione dal lavoro in presenza di sintomi influenzali o contatti con persone positive**)

METODO COMMERCIALE (COMBATTERE IL METODO CON METODO)

Il metodo commerciale prevede una pianificazione puntuale del lavoro. Pianificare quindi con congruo anticipo in ABC tutti gli impegni, identificando così il reale tempo residuo a disposizione per gli appuntamenti con la clientela (**sui quali è bene ricordare non esiste alcun minimo contrattuale**).

L'agenda deve quindi includere:

- **Formazione** (programmare costantemente il tempo necessario settimana per settimana, ancor meglio da casa e se possibile a giornata intera con l'apposito permesso retribuito)
- **Aggiornamento professionale** (aggiornamento sulla normativa interna, sulle circolari, sui processi e sui nuovi prodotti)
- **Riunioni di filiale/affiancamento** (come da programmazione)
- **Turni di accoglienza** (come da programmazione)
- **Attività amministrative** (gestione pratiche, archiviazioni documenti, contabilità etc.) fissare il lavoro amministrativo con regolarità e costanza.

CAMPAGNE COMMERCIALI

Astenersi dall'effettuare alla clientela proposte commerciali su liste "fai da te" (generalmente invenzioni di "zelanti e fantasiosi responsabili") per iniziative commerciali non elencate nelle campagne ufficiali (ad esempio proposte di smobilizzo di prodotti finanziari non ancora scaduti o di sostituzione di prodotti assicurativi o di finanziamenti in modo non coerente con la normativa vigente)

REPORT, TABELLE E TABELLINE

Non compilare alcun report, non rispondere ad alcuna mail, a richieste verbali, sui prodotti venduti e tantomeno sulle previsioni di vendita. **Sono vietate le richieste di rendicontazione delle vendite ai colleghi di rete**. L'unica rendicontazione valida è quella del portale Più. Altre forme di rendicontazione possono configurare **un'indebita pressione commerciale** sulla rete di vendita per il raggiungimento degli obiettivi di budget e sono, di per sé, censurabili.

Coinvolgere il proprio rappresentante sindacale nelle situazioni difformi, da segnalare, anche suo tramite, alla casella iosegnalo@intesanpaolo.com sempre attiva.

OFFERTA FUORI SEDE

L'offerta fuori sede può essere conclusa **solo dai soggetti abilitati**, con le modalità stabilite dalla normativa e con gli opportuni strumenti tecnologici. I contratti devono essere stipulati sempre con la presenza fisica del cliente e con la contestuale sottoscrizione degli stessi.

SMART WORKING/GENITORIALITA'

L'adesione allo smart working è su base volontaria. Va richiesta dal lavoratore, e può essere revocata in qualsiasi momento. Rimane per il momento in vigore l'accordo sulla genitorialità che prevede almeno una giornata di s.w. alla settimana per i genitori con figli fino ai 14 anni se richiesto dal lavoratore.

**Raccomandiamo sempre a Tutti indistintamente di attenersi sempre al:
"CODICE INTERNO DI COMPORTAMENTO DI GRUPPO ISP".**

Questi sono chiaramente solo alcuni suggerimenti su un modo d'agire comune, premessa indispensabile per il miglioramento della qualità del nostro lavoro.

Udine, 21 settembre 2021

Le Rappresentanze Sindacali Aziendali
I Coordinatori Territoriali Area FVG IntesaSanpaolo
Fabi First/Cisl Fisac/Cgil Uilca UNISIN