



COORDINATORI TERRITORIALI
AREA PUGLIA SUD E BASILICATA
AREA PUGLIA NORD E MOLISE

DIREZIONE REGIONALE BASILICATA PUGLIA E MOLISE
GRUPPO INTESA SANPAOLO

POLITICHE COMMERCIALI E CLIMA AZIENDALE

VADEMECUM

Continuano a giungere segnalazioni di un'exasperazione talvolta incontrollata delle pressioni commerciali. Sempre più frequenti le richieste dei colleghi, pressati e stressati, che ci chiedono sin dove l'Azienda possa "spingersi". **Taluni responsabili particolarmente zelanti si azzardano addirittura ad affermare il falso, sostenendo che il Sindacato avrebbe sottoscritto un accordo che prevede un numero minimo di incontri giornaliero.** E' del tutto legittima la necessità aziendale di produrre risultati ed utili (ci mancherebbe!!!), ma è diritto di ogni lavoratore pretendere che ciò accada nel rispetto delle regole. E proprio queste regole sono sancite non solo nel CCNL ABI ma anche nell'accordo "**Politiche Commerciali e Clima Aziendale**" sottoscritto il 3/8/2018 nel Gruppo Intesa Sanpaolo nell'ambito della Contrattazione di Secondo Livello. **Tale accordo viene spesso dimenticato dai colleghi, ma appare evidente che anche le Funzioni Aziendali spesso ne ignorino o fingano di ignorarne l'esistenza.** Ricordiamo inoltre che l'accordo prevede la possibilità di segnalare da parte del collega direttamente (con garanzia della massima riservatezza prevista nell'accordo) o tramite le Organizzazioni Sindacali, i comportamenti ritenuti non coerenti con i principi dell'accordo stesso. Le segnalazioni sono sottoposte all'esame congiunto Azienda/Sindacato nell'ambito del Comitato Welfare al fine di proporre "*...iniziative di intervento volte a migliorare, in via continuativa, la qualità dei rapporti tra i collaboratori ed a prevenire e contrastare situazioni di criticità...*" Le segnalazioni si inviano con il modulo allegato, alla casella:

iosegnalo@intesasanpaolo.com

E' opportuno sottolineare che tali segnalazioni sono richieste e ritenute utili non solo dal Sindacato ma anche dall'Azienda al fine di raggiungere gli obiettivi condivisi previsti dall'accordo stesso.

Di seguito il **VADEMECUM** riepilogativo delle attività vietate e di quelle consentite, utile strumento per comprendere se si è vittima di abuso o violazione meritevole di segnalazione. E' **indispensabile il contributo di ognuno** per contrastare il più possibile quelle pratiche scorrette che condizionano il nostro lavoro e talvolta anche la nostra vita privata. Pertanto, invitiamo **tutti** a segnalare **individualmente o anche tramite il Sindacato (in tal caso il nome del lavoratore segnalante non sarà noto all'Azienda)**, le pratiche e gli episodi in violazione alle norme sia nei casi in cui si è colpiti direttamente e anche nei casi in cui si è semplici spettatori. **La riservatezza è sempre garantita. L'obiettivo sindacale è migliorare l'accordo vigente, anche a tal fine, nel frattempo, è indispensabile dargli efficacia valorizzandone il più possibile i contenuti.**

VADEMECUM ACCORDO POLITICHE COMMERCIALI E CLIMA AZIENDALE

AREA DI RIFERIMENTO	COMPORAMENTO NON CORRETTO OGGETTO DI SEGNALAZIONE	COMPORAMENTO CORRETTO
PRESTAZIONE LAVORATIVA	Obbligo di garantire un numero di incontri e/o di vendite giornalieri. Obbligo di garantire il raggiungimento dei budget. Richiesta di previsioni di vendita in un determinato lasso di tempo.	Il contratto di lavoro subordinato prevede un’obbligazione di mezzi e non di risultato. L’art. 38 del CCNL prevede per il dipendente l’obbligo di garantire una collaborazione attiva ed intensa secondo le direttive dell’Azienda. Le richieste di incontri e di successi sono solo obiettivi a cui tendere e non certo risultati da garantire.
COLLOCAMENTI	Assegnazione di budget individuali su singoli prodotti.	Le norme Mifid impongono che i prodotti siano collocati nell’esclusivo interesse del cliente. Vendite “forzate” espongono individualmente il collega (ma anche la banca) a possibili contenziosi. Il CCNL consente l’assegnazione di obiettivi commerciali solo a gruppi omogenei di lavoratori ma non ne consente l’assegnazione ai singoli lavoratori.
REPORTISTICA	Incessanti e reiterate richieste quotidiane e/o orarie tramite telefonate, mail, fogli excel per monitorare la vendita di prodotti rilevabile a sistema (ABC). Non consentita ad esempio richiesta foglio excel su dati già rilevabili in ABC, reportistica nemmeno a voce a fine giornata. Sono tutte “inutili ripetizioni” non consentite.	Rilevazione dei dati delle vendite attraverso strumenti aziendali (ABC). E’ consentito integrare le rilevazioni esclusivamente per dati non presenti a sistema.
CLASSIFICHE	Diffondere informazioni/classifiche con nominativi dei singoli colleghi (mail collettive, video lync, riunioni ecc.). Tali comportamenti determinano inoltre una violazione della legge sulla privacy.	Il perseguimento degli obiettivi deve avvenire valorizzando la collaborazione tra colleghi e lo spirito di squadra rispettando i principi etici, la professionalità, l’impegno, la privacy e la dignità del personale.
AGENDE	Inserire esclusivamente appuntamenti con la clientela ai fini commerciali. Obbligo di un numero minimo di incontri giornalieri.	L’inserimento in agenda riguarda tutte le attività della giornata (ad esempio, pratiche di finanziamento, successioni, archivio ecc.). Il numero di incontri giornalieri è un metodo di lavoro ma non è affatto un obbligo.
PROPOSIZIONE COMMERCIALE	Sollecitare la vendita di prodotti non in linea con il profilo del cliente, le sue aspettative e la sua propensione al rischio.	Politiche di budget indirizzate, pianificate e monitorate tenendo conto degli aspetti qualitativi relativi alla soddisfazione della clientela nell’ambito di una corretta proposizione commerciale.
COMPORAMENTI	Indicazioni in ordine ai comportamenti da seguire che non siano di effettiva applicabilità.	Pianificazioni finalizzate al raggiungimento degli obiettivi qualitativi e quantitativi.
RIUNIONI E COLLOQUI	Vessazioni, intimidazioni, ossessione da budget, far sentire una nullità chi non ha “prodotto” abbastanza. Inviti a “cambiare mestiere” per chi non si sente adatto al ruolo. Riunioni e comunicazioni fuori dall’orario di lavoro in quanto ledono il diritto alla disconnessione previsto anche dal CCNL.	Obiettivi comunicati in modo chiaro e tempestivo tenendo conto degli aspetti qualitativi relativi alla soddisfazione della clientela. I principi di condotta con i collaboratori devono basarsi sul rispetto delle persone, della dignità e della professionalità in un ambiente di lavoro permeato dalla reciproca fiducia e lealtà.

MODULO SEGNALAZIONE
iosegnalo@intesasanpaolo.com

Spett.le
Intesa Sanpaolo S.p.A.
Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo
Sostenibile
(c/o Relazioni Industriali)
Piazza Paolo Ferrari, 10
20121 MILANO

Nome..... Cognome id/Matricola.....

Società di appartenenza.....

Sede di Lavoro.....

Aree tematiche:

- Comportamenti
- Reportistica
- Comunicazione

Descrizione evento

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Allegati ritenuti utili alla descrizione dell'evento

.....

Luogo, data

.....

Firma

.....

Non saranno prese in considerazione segnalazioni "anonime";
La segnalazione dovrà essere inoltrata tramite e-mail aziendale alla casella di posta elettronica dedicata:
iosegnalo@intesasanpaolo.com