



## VADEMECUM PER LA SOPRAVVIVENZA DEL BANCARIO ISP AGGIORNAMENTO 2023

### 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 vanno pianificate per tempo in maniera da permettere ad ognuno di organizzare la propria agenda e vanno svolte in orario di lavoro. Le riunioni in "pausa pranzo" sono vietate.

### 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 eseguire accessi all'area riservata Internet Banking con codici dei clienti dalla propria postazione.**
- Mai aprire/chiudere da soli la filiale.
- Rispettare la normativa sul **caricamento dei Bancomat**, Mta, Tarm etc. **(2 persone sempre presenti!)**. Non si utilizza più la matricola fittizia prevista in periodo COVID.
- 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**, non alle esigenze commerciali di vendita prodotto.
- **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.
- Compiere irregolarità operative su richiesta del direttore può portare a licenziamento. Sentenza 8411/2018 e Suprema Corte evidenziano che: **l'obbligo di fedeltà e diligenza del lavoratore sono nei confronti dell'impresa e non del superiore gerarchico.**
- Evitare di utilizzare i social (incluso whatsapp) per comunicare con i clienti. **Sui cellulari aziendali non si possono installare applicazioni diverse da quelle previste dall'azienda** e whatsapp non è una di queste ... il consiglio è di non installarla.

## 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 il tempo necessario, anche pianificando in #people le 8 giornate di formazione da casa (la cui fruizione ricordiamo è un diritto)
- **Aggiornamento professionale su:** normativa interna, circolari, processi e nuovi prodotti
- **Turni di accoglienza** nelle filiali new concept
- **Attività amministrative:** gestione pratiche, archiviazioni documenti, contabilità etc.

## 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 richiesta verbale o pervenuta via mail o messaggi whatsapp relativa ai prodotti venduti o tantomeno a 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](mailto: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.

## LAVORO FLESSIBILE (VECCHIO E NUOVO)

L'adesione al lavoro flessibile è su base **volontaria**. Va richiesta dal lavoratore, e può essere revocata in qualsiasi momento.

## SOSPENSIONE VOLONTARIA

La sospensione volontaria dell'attività lavorativa è uno strumento a disposizione di tutti i colleghi. Deve essere pianificata, preferibilmente tramite la procedura di "pianificazione e prenotazione" di People, e può essere richiesta senza motivazioni particolari.

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

Udine, 26 maggio 2023

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