



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

DIREZIONE REGIONALE BASILICATA PUGLIA E MOLISE
GRUPPO INTESA SANPAOLO

POLITICHE COMMERCIALI – VADEMECUM

E' entrato in vigore un nuovo Modello di Servizio che ha previsto, tra l'altro, una nuova portafogliazione della clientela. Principali conseguenze sono le variazioni dei portafogli dei colleghi in alcune Filiali e Distaccamenti, con prevalente riassegnazione di clienti dal territorio Retail a quello Exclusive che a volte hanno richiesto anche significativi spostamenti di colleghi a presidio di tali portafogli.

Ci giungono già da inizio anno segnalazioni di ancora maggiori, esasperate e incontrollate pressioni commerciali. E i colleghi, ancora provati dalla corsa della fine dell'anno appena chiuso, per il raggiungimento di budgets per i premi di eccellenza, pressati e stressati, ci chiedono sin dove l'Azienda possa "spingersi".

E' del tutto legittima l'autonomia dell'Azienda nel decidere l'organizzazione del lavoro e 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"** del 30/5/2023 vigente 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 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 della **Commissione Politiche Commerciali e Clima Aziendale**. Saranno previsti un messaggio di presa in carico della segnalazione e una eventuale comunicazione che consenta di integrare le segnalazioni incomplete.

Nell'ambito degli incontri della Commissione:

- saranno analizzate le singole segnalazioni anonimizzate pervenute in modo conforme, in quanto inviate dalle OO.SS. o dal dipendente purché contenenti tutti gli elementi utili ad esaminare la segnalazione, valutando congiuntamente la pertinenza o meno rispetto ai principi stabiliti;
- saranno valutati i comportamenti non conformi ed analizzate con particolare evidenza le segnalazioni riferibili a casi riconducibili al medesimo soggetto segnalato;
- l'Azienda comunicherà ai componenti della Commissione le iniziative assunte e le opportune determinazioni in merito alle segnalazioni analizzate volte a rimuovere i comportamenti segnalati non coerenti con i valori del Gruppo (dignità delle persone, responsabilità, fiducia, integrità e trasparenza) e dell'Accordo Nazionale 8 febbraio 2017.

Successivamente all'esame congiunto delle singole segnalazioni effettuato dalla Commissione:

- l'Azienda fornirà riscontro scritto al segnalante, nel rispetto della privacy e dell'anonimato dello stesso, circa l'avvenuta analisi da parte della Commissione delle tematiche segnalate;
- sarà richiesto al segnalante se intende a sua volta comunicare, attraverso la casella iosegnalo@intesasnpaolo.com, se gli interventi adottati dall'Azienda abbiano positivamente ricondotto i comportamenti ai principi condivisi, per le opportune verifiche della Commissione;
- sarà ricordata al segnalante la possibilità di inoltrare un'ulteriore segnalazione qualora i comportamenti non coerenti continuassero a perdurare.

A seguito dell'accordo 30/5/23 non è più necessaria la compilazione di alcun modulo. Pur non essendo necessario, è consigliabile allegare eventuale documentazione a corredo della segnalazione. Le segnalazioni si inviano alla casella:

iosegnalo@intesasnpaolo.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	COMPORTAMENTO NON CORRETTO OGGETTO DI SEGNALAZIONE	COMPORTAMENTO 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. 42 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, riunioni in presenza e da remoto 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.
COMPORTAMENTI	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.

