



# NUOVO ANNO, VECCHI METODI

## Comportamenti corretti e non corretti

Cara collega, caro collega,  
durante l'incontro previsto trimestralmente e svoltosi il 10/12/2018 le Organizzazioni Sindacali hanno esplicitamente segnalato alla Direzione Regionale alcune situazioni evidenziate dai colleghi e considerate lesive della dignità personale.  
Tuttavia, appare ancora insufficiente l'atteggiamento dell'azienda volto a contrastare questi comportamenti, esponendo le colleghe e i colleghi a vessazioni quotidiane, che mal si conciliano con i principi etici aziendali!  
Per questo, abbiamo pensato di riepilogare la normativa vigente (nazionale e aziendale) in forma di vademecum, al fine di ricordare a noi stessi in primis e all'azienda in seconda battuta, i comportamenti commerciali corretti e virtuosi, e quelli non corretti che vorremmo vedere terminare immediatamente!

### PRINCIPI DI BASE

#### **FIDUCIA, RISPETTO, OSSERVANZA DELLA NORMATIVA**

le relazioni in azienda devono essere basate sulla fiducia reciproca e sul rispetto della personalità e dignità, anche professionale, nonché della privacy di ciascuno, in osservanza della normativa vigente.

#### **CONDIVISIONE DEGLI OBIETTIVI, SUPPORTO, STRUMENTI**

La definizione degli obiettivi deve avvenire ponendo la massima attenzione a favorire la comprensione e la condivisione dei medesimi, attraverso azioni di affiancamento e supporto nonché la predisposizione di strumenti idonei.

#### **IMPEGNO, RISULTATI E COMPORTAMENTI**

L'impegno al raggiungimento dei risultati sotto il profilo sia quantitativo sia qualitativo si deve coniugare con la diffusione di corretti comportamenti nello svolgimento di tutte le attività svolte dal personale.

<b>RICHIESTA E/O COMPORTAMENTO</b>	<b>NON CORRETTO (QUINDI NON OBBLIGATORIO)</b>	<b>CORRETTO</b>
REPORTISTICA	<b>Richieste continue attraverso mail, telefonate o con fogli excel</b> per il monitoraggio dei prodotti collocati o venduti, soprattutto	Rilevazione dei dati attraverso strumenti aziendali (leggi ABC). E' possibile integrare la rilevazione ma <b>senza inutili ripetizioni</b> (ABC + foglio excel)

	se presenti a sistema (ABC). Comunicazioni a voce a fine giornata al preposto (è una ripetizione)	
CLASSIFICHE	Diffusione di informazioni o dati commerciali con <b>indicazione dei nominativi di singoli collaboratori</b> (mail collettive, video lync, classifiche comparative). Tale comportamento configura una <b>violazione della legge sulla privacy</b> .	Il perseguimento del budget e degli obiettivi assegnati deve avvenire valorizzando la collaborazione tra colleghi e il consolidamento dello spirito di squadra.
PRESTAZIONE LAVORATIVA	Garantire un <b>numero di incontri e/o di successi giornalieri</b> .	Il contratto di lavoro subordinato si configura come una obbligazione di mezzi e non di risultato. Il dipendente ha l'obbligo di <b>garantire una collaborazione attiva e intensa</b> secondo le direttive dell'azienda. (CCNL art.38) Le richieste di incontri e di successi (per numero e volumi) devono essere intesi come <b>obiettivi a cui tendere e non come risultati da assicurare</b> .
COLLOCAMENTI	Assegnazione di budget specifici su determinati prodotti.	La normativa Mifid2 impone che i prodotti siano collocati nell' <b>esclusivo interesse del cliente</b> . Budget su prodotti specifici rischiano di "forzare" questo aspetto esponendo la banca e il gestore a possibili contenziosi futuri.
COMPILAZIONE AGENDE	Possono essere inseriti esclusivamente appuntamenti con la clientela ai fini commerciali.	Vanno inserite tutte le attività svolte nella giornata, anche quelle amministrative (ad esempio: successioni, pratiche di fido, archivio, ecc.)

Sottolineiamo in modo particolare che, relativamente al numero degli incontri giornalieri, la banca ha affermato, tramite i suoi rappresentanti, che non vi è l'obbligo di effettuare tutti i giorni 5, 6, 7, 8 incontri al giorno; **ciò che viene chiesto è che tutti i clienti siano contattati in un tempo congruo, "ruotando" tutto il portafoglio**. Lo stesso dicasi per la compilazione delle agende: devono essere registrate tutte le attività svolte e non solo gli appuntamenti fissati.

Siamo consapevoli che l'azienda ha necessità di produrre risultati ed utili, ma pretendiamo che questo avvenga nel rispetto delle regole e della dignità delle persone. Per questo non esiteremo, di nuovo, a segnalare qualunque atteggiamento inutilmente vessatorio nei confronti del personale e lesivo delle regole che, insieme, ci siamo dati.

**Ai colleghi chiediamo di rispettare le regole che sono scritte a loro garanzia**, segnalandoci tempestivamente qualsiasi abuso o violazione. Raccomandiamo anche di non lasciarsi prendere dalla frenesia commerciale ora imperante tralasciando di svolgere le pratiche amministrative (ad esempio l'archiviazione di documenti importanti, la ritardata esecuzione di qualche pratica di successione, ecc.), che li potrebbero esporre successivamente a sanzioni disciplinari anche pesanti.

**All'azienda chiediamo un cambio di cultura radicale, che riduca la distanza tra le parole e i fatti.**

Padova, Rovigo, 22 febbraio 2019

FABI - FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA - UNISIN  
Coordinamenti Padova e Rovigo