



POLITICHE COMMERCIALI e ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Nel lavoro quotidiano troppo spesso sentiamo utilizzati termini a cui dovrebbero corrispondere valori importanti: sostenibilità, etica, integrità, onestà, correttezza, lealtà, equità, obiettività, trasparenza, tutela della dignità e della persona, spirito di squadra e collaborazione, professionalità, esigenze e centralità della clientela, relazioni durature e costruttive.

A queste belle parole, purtroppo, non sempre corrispondono adeguati comportamenti, in particolare quando ci sono da raggiungere degli obiettivi commerciali.

Come FABI, unitamente alle altre sigle sindacali, avvertiamo la necessità di aggiornare e migliorare l'accordo in materia di **Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro** – argomento entrato stabilmente tra i capisaldi del CCNL – in particolare alla luce dell'incremento ingiustificato dello "stress sollecitazioni commerciali-correlato".

Di seguito vi dettagliamo i principali punti, una sorta di vademecum che consigliamo di tenere sempre a portata di mano.



⇒ PRINCIPI

Il driver principale diventa favorire un clima lavorativo più sereno e positivo/costruttivo, senza inutili continue pressioni, perseguendo costantemente un'organizzazione del lavoro e buone pratiche atte a prevenire rischi psico-sociali/stress. L'accordo detta le regole del cambiamento. Occorrerà un po' di tempo: il cambiamento vero e proprio avverrà gradualmente, auspichiamo già nel breve periodo.

⇒ OBIETTIVI COMMERCIALI

Si definisce che eventi/iniziativa a supporto dell'attività commerciale (FocusDay/Week, ecc) dovranno costituire uno strumento di sostegno al raggiungimento degli obiettivi in termini di pianificazione, formazione, comunicazione e calibrazione quantitativa: tali **eventi/iniziativa non dovranno costituire in alcun modo strumenti per esercitare improprie pressioni commerciali, ma dovranno essere esclusivamente un ausilio integrativo.**

⇒ COMUNICAZIONE e ANALISI DATI COMMERCIALI

Tutte le comunicazioni aziendali (scritte e verbali, telefoniche, chat, mail, riunioni in presenza e in remoto) avverranno esclusivamente su device aziendali. Queste devono essere rispettose dell'orario di lavoro e del diritto alla disconnessione – **ricordiamo che in pausa pranzo è vietato lavorare (corsi di formazione inclusi) – senza abusi, reiterazioni e messaggi che possano risultare fuorvianti, intimidatori o vessatori**, lesivi della dignità e professionalità dei colleghi.



Monitoraggio/verifica/analisi dei dati commerciali avverrà attraverso:

- **riunioni** convocate con adeguato preavviso, nel rispetto dell'orario lavorativo/diritto alla disconnessione e **con riconoscimento dell'eventuale lavoro straordinario – NB: le riunioni commerciali non sono GIF;**
- **modalità e strumenti statistici per i tempi di contatto** con la clientela (anche interna), sia essa fisica o virtuale;
- **modalità strutturate e proceduralizzate**, al fine di inibire condotte improprie e indebite pressioni a qualsiasi livello, in particolare utilizzando i dati rilevati per l'identificazione di punti di forza e di debolezza e la conseguente pianificazione di interventi correttivi mirati;
- **strumenti approntati centralmente**, utilizzati secondo procedure predefinite e supporti tecnologici che consentano il riscontro dell'andamento delle iniziative commerciali e degli obiettivi assegnati, oltre alla riduzione del rischio di errori e dell'eccessiva burocrazia. **"Magazzino" riporterà esclusivamente lo stato delle operazioni in corso e non ancora concluse.**



Non è ammessa:

- **reportistica diversa** da quella indicata nell'accordo;
- richiesta di **dati previsionali riguardanti la vendita** di prodotti alla clientela.



FEDERAZIONE | AUTONOMA | BANCARI | ITALIANI

Segreteria di Coordinamento Gruppo BPER
www.fabigruppobper.it fabi.gruppobper@fabi.it

BPER:
Gruppo

⇒ VALUTAZIONE PROFESSIONALE

Si ribadisce che **il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi** commerciali di per sé **non determina una valutazione negativa e non costituisce inadempimento** del dovere di collaborazione attiva ed intensa; inoltre, **non costituisce motivo sufficiente per l'assegnazione a ruoli differenti o trasferimenti**.



⇒ COMMISSIONE

Come già accadeva in passato, si garantisce massima riservatezza/anonimato per chi segnala comportamenti eventualmente difforni/indebiti alle caselle mail della Commissione. Se dalla verifica di tali situazioni emergesse l'effettivo non rispetto dei principi, **la Banca si impegna a rimuovere/sanzionare tempestivamente tali comportamenti (se reiterati, in particolare), anche mettendo in atto misure volte proprio a migliorare il clima aziendale e l'organizzazione del lavoro**.

⇒ ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Viene fatto – a latere – un esplicito richiamo circa l'indifferibilità di interventi organizzativi, anche sugli organici, così da contrastare maggiormente indebite pressioni commerciali e rendere efficace questo accordo innovativo.

⇒ INFORMAZIONE - FORMAZIONE

Sulla "Home Page di Blink – Servizi per il Personale" verrà creata un'**apposita sezione dedicata** quale principale strumento su cui sono riportate tutte le comunicazioni/informazioni, la normativa di riferimento, i Codici Etici e il whistleblowing. In termini di formazione, si agevolano particolari investimenti, con specifica attenzione al personale impegnato in attività di vendita.



⇒ SISTEMI INCENTIVANTI

Si definisce che i sistemi incentivanti devono essere fondati su criteri realistici basati sul medio e lungo termine, e avere obiettivi sostenibili sia qualitativamente sia quantitativamente.

CONCLUSIONI

L'accordo, all'indomani dell'inserimento di quello nazionale all'interno del testo coordinato del CCNL, garantisce ulteriore esigibilità e introduce **elementi innovativi per l'intero settore, favorendo la costruzione di un clima collaborativo e costruttivo** all'interno delle aziende del gruppo. Si tratta di un cammino nel quale la Commissione paritetica, deputata alla sorveglianza dell'accordo, avrà un ruolo centrale unitamente ai lavoratori che avranno tra le mani validi strumenti per orientarsi, farsi rispettare e tutelarsi.

Di certo, non sarà tutto perfetto e ci vorranno un po' di tempo e collaborazione affinché si entri a regime. Un **nuovo sistema**, nel quale alcuni dati saranno pubblici e serviranno ad avere esclusivamente contezza dello "stato avanzamento lavori": un'utile bussola per aggiustare la rotta durante la navigazione commerciale.

<https://www.fabi.it/2022/03/31/bper-aggiornato-laccordo-su-politiche-commerciali-e-organizzazione-del-lavoro/>



È importantissimo che ognuno di noi contribuisca attivamente al cambiamento, culturale ancora prima che operativo. Rispettiamo le nuove regole e pretendiamo che tutti le seguano, segnalando eventuali situazioni difforni. **Ricordiamoci che il nostro contratto di lavoro si basa su una obbligazione di mezzi, non di risultati!**

Modena, 31 marzo 2022

Segreteria di Coordinamento **FABI GruppoBPER**