



Lo scorso 30 marzo abbiamo sottoscritto, assieme alle altre OO.SS. e con l'Azienda, il nuovo accordo su **Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro**.

Le Politiche Commerciali sono disciplinate da un [Accordo Nazionale](#) sottoscritto con l'ABI l'8 febbraio 2017, recepito nel Gruppo Bper con l'[Accordo](#) sottoscritto in data 2 agosto 2018. Le trattative, protrattesi per diverse settimane, puntavano a migliorare le norme esistenti e a renderle **più esigibili**; pensare di arrivare ad una radicale riscrittura delle stesse sarebbe stato poco realistico, e probabilmente oltre le possibilità dello stesso Gruppo BPER.

Nonostante ciò, siamo riusciti a portare a casa diversi miglioramenti che riteniamo possano alleggerire almeno in parte il clima oppressivo che si respira nelle filiali, **a patto di essere conosciuti e messi in pratica da tutti**. Per questa ragione, riteniamo importante riepilogare in modo sintetico le novità introdotte nell'accordo appena firmato.

SANZIONABILITA' DEI COMPORTAMENTI SCORRETTI

Lo scopo principale delle modifiche introdotte è far sì che l'accordo sia maggiormente esigibile riguardo a quello preesistente, che in tante occasioni si era rivelato complicato da calare nella realtà che si vive nei nostri luoghi di lavoro.

Con questo scopo, tra le premesse dell'accordo è stata espressamente prevista la possibilità di **interventi di natura disciplinare** in caso di violazione dello stesso. L'accordo prevede inoltre che si tenga conto della **reiterazione di comportamenti scorretti da parte dei medesimi soggetti**, previsione non presente nella vecchia versione.

Ovviamente lo scopo del Sindacato non è chiedere la moltiplicazione delle sanzioni, e tale riferimento vuole fungere prima di tutto da deterrente. D'altro canto, sappiamo che la Banca tende a valutare in modo assai diverso violazioni anche di piccoli aspetti formali da parte di operatori di filiale, per i quali i provvedimenti disciplinari sono fin troppo frequenti, rispetto a irregolarità, spesso ben più gravi, commesse in materia di pressioni commerciali, spesso condannate in modo vago e generalizzato ma **in realtà tollerate quando non addirittura incoraggiate**.

(Di questo aspetto ci eravamo già occupati in passato con [questo articolo](#)).

Aver scritto chiaramente che **l'accordo costituisce a tutti gli effetti normativa aziendale**, e che quindi il

mancato rispetto può produrre le stesse conseguenze che derivano dall'inosservanza di qualsiasi altra normativa, rappresenta un passaggio importante, non soltanto formale.

COMMISSIONE PARITETICA

Organo fondamentale per il reale funzionamento dell'accordo è la commissione che si riunisce periodicamente, composta da rappresentanti dell'Azienda e delle OOS, per esaminare ogni possibile comportamento irregolare. E' indispensabile, per consentire il reale funzionamento dell'accordo, che tutto ciò che fuoriesce dalle norme sia segnalato alla Commissione.

Torneremo sull'argomento **segnalazioni**, troppo importante per liquidarlo in due parole.

Intanto l'accordo prevede che la **frequenza delle riunioni sia raddoppiata**, passando da quadrimestrale a bimestrale, andando così ad accorciare i tempi tra la rilevazione delle possibili irregolarità ed il loro esame. Resta la possibilità di richiedere **riunioni urgenti** in situazioni di particolare gravità.

Un'importante novità è rappresentata dall'impegno, a carico dell'Azienda, di fornire **tempestivo riscontro relativamente alle segnalazioni analizzate** e comunicare i dati relativi ai **provvedimenti assunti per eventuali violazioni degli accordi**.

Si tratta di un significativo passo avanti in quanto, fino ad ora, il più delle volte l'Azienda non comunicava nulla riguardo ad eventuali interventi generati da nostre segnalazioni.

CAMPAGNE COMMERCIALI

Uno dei punti su cui la nostra attenzione si è concentrata sono state le campagne di breve durata, le **Focus Week** o i **Focus Day**. Avremmo voluto vietarle del tutto, ma dovendo convincere la controparte questo obiettivo appariva irrealizzabile. Siamo comunque riusciti ad ottenere che nel testo dell'accordo, all'Art. 8, sia inserita la frase:

"Tali iniziative non devono costituire in alcun modo strumenti per esercitare improprie pressioni commerciali".

L'aver inserito nell'accordo un testo **che l'Azienda ha condiviso** rappresenta una base importante da cui partire. Perché le cose possano davvero cambiare, tuttavia, servirà la collaborazione e l'impegno di **TUTTI**. E anche su questo torneremo.

Altra parte del testo ad aver subito modifiche radicali è la parte finale dell'articolo 8:

"Le parti si danno atto che il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali di per sé non determina una valutazione negativa, non costituisce motivazione per l'assegnazione a ruoli differenti o trasferimenti e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa"

Sappiamo bene che il timore di chi si trova a confrontarsi quotidianamente con i dati di vendita è quello di subire trasferimenti o demansionamenti. Sappiamo che, anche se non dovrebbe essere così, non vendere abbastanza comporta un abbassamento della valutazione professionale.

Ora l'Azienda concorda con noi e sottoscrive un testo nel quale si afferma in modo chiaro e non equivocabile che tutto questo non si può fare, quindi ogni minaccia, anche velata, costituisce una chiara violazione delle norme.

COMUNICAZIONE

Abbiamo chiesto ed ottenuto che nell'articolo 9, dopo il testo preesistente in base al quale ***“le comunicazioni devono essere improntate a modalità rispettose della dignità e professionalità delle lavoratrici e lavoratori”***, si provvedesse ad integrare la parte finale del primo comma vietando ***“messaggi che possano risultare fuorvianti, intimidatori, offensivi, vessatori o elusivi del presente accordo”***.

Le parole in rosso sono quelle che abbiamo aggiunto. Può sembrare una modifica poco significativa, ma non è così. Uno dei problemi che la Commissione si trova spesso a dover affrontare è definire quali comportamenti siano da considerare scorretti, perciò ogni singola parola che serva a meglio delimitare il perimetro ha una sua utilità.

Se fino a ieri una frase del tipo: *“Non riesci a vendere le polizze? Magari con clienti di un'altra provincia potresti avere risultati migliori...”* poteva essere liquidata come una semplice battuta, seppur di pessimo gusto, oggi possiamo affermare che **viola almeno due articoli dell'accordo**.

Tutte le comunicazioni devono avvenire esclusivamente su **mezzi aziendali**, rispettando gli orari di lavoro e il diritto alla disconnessione. Quindi costituiscono violazioni dell'accordo messaggi inerenti campagne commerciali o dati di vendita **se inviati sul telefono personale**. Gli stessi messaggi costituiscono comunque violazioni dell'accordo se inviati sul telefono aziendale, ma **dopo l'orario di lavoro o nel fine settimana**.

Le **riunioni** devono essere convocate nel rispetto dell'orario di lavoro: quindi **non è ammissibile che si svolgano durante la pausa pranzo**, e nel caso si protraggano oltre l'orario ordinario di lavoro deve essere riconosciuto lo **straordinario** ai partecipanti.

La convocazione delle riunioni deve avvenire con **adeguato preavviso**. Inoltre, le riunioni devono favorire la **massima inclusione**, quindi tenendo in considerazione le esigenze di tutti i colleghi.

Sul portale aziendale, nella sezione *“Servizi per il Personale”*, sarà creata una **nuova pagina** *“Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro”* dalla quale si potrà avere accesso al testo dell'accordo recentemente sottoscritto, a tutte le normative aziendali (compreso il Codice Etico) e nazionali e a tutti gli aggiornamenti che saranno pubblicati sull'argomento.

MONITORAGGIO DATI COMMERCIALI

Ci siamo battuti fino all'ultimo per ottenere il divieto di pubblicazione di classifiche tra filiali (ricordiamo che eventuali classifiche tra singoli colleghi sono comunque vietate dalla normativa privacy) ed è stato uno degli aspetti più controversi durante la trattativa. L'Azienda non ha voluto citare espressamente il tema. Riteniamo tuttavia di aver ottenuto maggiori margini di intervento su tutti gli **utilizzi impropri** che di tali classifiche vengono fatti: modalità di comunicazione, minacce, utilizzo delle campagne come causa di pressioni illegittime.

Non sono più ammessi report manuali approntati su richieste pervenute dalle Aree o dalle Direzioni Regionali. Questo purtroppo non significa la totale eliminazione di reportistica manuale, ma la richiesta potrà avvenire solo su modelli predisposti a livello centrale dall'Azienda e preventivamente comunicati alla Commissione Paritetica.

Avremmo voluto che tali report fossero vietati del tutto; in ogni caso, **la formulazione attuale pone fine alle tante richieste che giornalmente nascevano a livello locale**, andando ad ingolfare l'operatività giornaliera, e rappresenta un indubbio progresso.

Nell'accordo è stato invece inserito in modo chiaro il **divieto di richiedere dati previsionali**.

E' stato inoltre introdotta una norma, pensate prevalentemente per gli **addetti ai contact center** in base alla quale i tempi di contatto fisici o virtuali con la clientela, anche interna, **non possono costituire elementi di valutazione e osservazione individuale**.

SISTEMI INCENTIVANTI

Uno degli obiettivi che avremmo voluto perseguire è contrastare l'attribuzione di obiettivi individuali, che però **non costituiscono materia trattata nell'accordo preesistente**.

Siamo riusciti ad inserire un passaggio alla fine dell'Articolo 10 nel quale viene previsto che l'assegnazione degli obiettivi debba avvenire *"ponendo la massima attenzione alla **valorizzazione del lavoro di squadra** e alla professionalità dei singoli lavoratori"*

COME FACCIAMO A FAR FUNZIONARE L'ACCORDO?

Le pressioni commerciali fanno parte della nostra vita di bancari, e si faranno sentire in modo sempre più pressante, nonostante già adesso appaiano spesso insostenibili. Dovremo comunque conviverci, ma non siamo del tutto indifesi. L'accordo sulle Politiche Commerciali non risolve tutto, ma ci fornisce strumenti concreti per arginare gli abusi. A differenza di altri accordi, **da solo non può produrre effetti**.

Sappiamo bene che gli abusi ci sono, e sappiamo che vengono posti in essere da chi conta di poter godere di una sostanziale impunità. Dipende da ognuno noi far sì che l'accordo sottoscritto funzioni. E l'elemento fondamentale, ciò che davvero può far cambiare le cose, sono le **segnalazioni**. Ogni comportamento scorretto deve essere segnalato, e viene inoltrato **evitando di esporre in alcun modo il segnalante**, come abbiamo avuto modo di sperimentare. Purtroppo, ad oggi, le segnalazioni sono molto meno del dovuto: questo ha consentito all'Azienda di affermare che il fenomeno delle pressioni illegittime nel Gruppo Bper non sarebbe sistematico.

Nonostante le difficoltà di far riconoscere all'azienda la scorrettezza di alcuni comportamenti, in diversi casi (non sempre) **sono servite a far cessare le pressioni illegittime**. E questo ci incoraggia ad insistere su questa strada.

Vogliamo che le cose cambino? Ecco alcune indicazioni.

MA QUINDI IO COSA POSSO FARE?

Premessa: a nessuno viene richiesto di fare l'eroe o di esporsi a possibili ritorsioni. I Rappresentanti Sindacali servono proprio per fare da tramite ed evitare che questo accada. I comportamenti che suggeriamo sono molto più semplici da porre in essere di quanto si creda.

1. **Parlare di ciò che succede.** E' fondamentale confidarsi con i colleghi, per confrontare le esperienze e sentirsi meno soli nell'affrontare le situazioni più difficili. Ed è ancor più fondamentale parlare con i propri rappresentanti sindacali, e valutare insieme se l'episodio raccontato possa dar luogo ad una segnalazione. Pur avendone fatte meno di quante avremmo voluto, abbiamo gestito decine di segnalazioni, e **neanche in un caso abbiamo esposto i colleghi a possibili ritorsioni**. Qualora non sia possibile segnalare un episodio garantendo l'anonimato del collega, preferiamo evitare del tutto la segnalazione.
Quindi, a titolo di esempio, è molto difficile segnalare una singola telefonata nella quale sono stati pronunciati insulti o minacce, anche perché per farlo sarebbe necessario registrarla (comportamento tra l'altro perfettamente **lecito**, quando si è parte attiva dell'interlocuzione). Ma se in una riunione alla quale partecipano decine di colleghi viene usato un linguaggio intimidatorio, possiamo – anzi **dobbiamo** – segnalare che *"Nella riunione svoltasi il giorno XX presso YY è stato detto da ZZZZ quanto segue..."* Magari questo non porterà conseguenze immediate per chi ha usato un linguaggio non accettabile, ma servirà a fargli arrivare un messaggio, facendogli capire che **non può più fare o dire tutto ciò che vuole**. E può accadere solo se i partecipanti raccontano l'accaduto ai propri rappresentanti sindacali.
L'indirizzo al quale inviare le segnalazioni è politichecommercialifisac@bper.it. Si tratta di **una casella alla quale hanno accesso solo rappresentanti sindacali Fisac**, che poi provvederanno all'inoltro all'azienda **senza rivelare l'identità del segnalante**.
2. **Conoscere e rispettare il contenuto dell'accordo.** Possiamo scrivere il miglior accordo del mondo, ma poi sta ad ogni singolo lavoratore rispettarlo. Se non è più consentito a livello di semicentro chiedere files a compilazione manuale, eventuali richieste in tal senso vanno **ignorate**, e immediatamente segnalate al proprio rappresentante sindacale. Ricordiamoci che un eventuale sollecito da parte di chi ha richiesto la compilazione del file, magari accompagnato da insulti o minacce, configurerebbe una doppia violazione dell'Accordo, e in quanto tale esporrebbe **lui** a possibili provvedimenti disciplinari.
Ovviamente se in caso di richieste illegittime tutti si limitassero a compilare ed inviare i files come è stato fatto finora, l'aver inserito queste previsioni si rivelerebbe del tutto inutile.
Anche in questo caso, il primo passo è parlare con il proprio rappresentante sindacale e concordare il comportamento da adottare.
3. **Spegnere il telefono aziendale dopo l'orario di lavoro.** O, meglio ancora, lasciarlo in filiale quando si esce dal lavoro. Non è consentito inviare comunicazioni fuori orario, quindi non è necessario che il telefono resti acceso. Tutti i messaggi o le telefonate che arrivano fuori orario rappresentano una violazione al CCNL e all'Accordo: anche in questo caso ricordiamoci che **nessuno può contestarci la decisione di spegnere il telefonino aziendale dopo l'orario di lavoro** (diritto espressamente previsto dal CCNL), ma che invece **può essere contestata la violazione a chi si ostina a cercarci quando non gli è consentito farlo**.
4. **Ricorrere contro le valutazioni professionali.** L'Accordo prevede che il mancato raggiungimento degli obiettivi non possa comportare una riduzione della valutazione professionale, che deve basarsi su altri parametri. Purtroppo sappiamo che nella realtà anche la parte della scheda di valutazione concernente l'adeguatezza al ruolo viene spesso basata sui numeri delle vendite. Se si ritiene di essere stati valutati in modo iniquo esclusivamente per ragioni quantitative, si può fare ricorso contro la valutazione professionale; il ricorso rappresenta un diritto di ogni lavoratore, e non c'è alcun motivo di temere ritorsioni da parte dell'Azienda.
Anche in questo caso è importante contattare urgentemente il proprio rappresentante sindacale e decidere **insieme** il da farsi.

Anche quando non producono effetti immediati, le segnalazioni possono rivelarsi preziose a distanza di tempo, fornendo elementi a discolora in caso di future contestazioni disciplinari o citazioni in giudizio.

Ricordate che i rappresentanti Fisac sono sempre a vostra disposizione, e che solo impegnandoci tutti insieme possiamo riuscire a migliorare il clima aziendale.



Pressioni commerciali: cosa cambia nel Gruppo Bper con il nuovo accordo?

Scarica il [testo dell'accordo](#)