



Quello delle pressioni commerciali è diventato il tema prevalente nella nostra vita di bancari. Una fonte di ansia e preoccupazione, che spesso ci accompagnano ben oltre l'orario di lavoro.

Arrestare del tutto il fenomeno è oggettivamente impossibile, ma abbiamo la possibilità di arginare gli abusi, e questa possibilità è fornita dall'**Accordo sulle Politiche Commerciali** sottoscritto in data 30/3/2022 (scaricabile da [questo link](#)). L'accordo può funzionare, ma ad una condizione: è necessario che arrivino costantemente segnalazioni alla Commissione Bilaterale per **tutte** le violazioni riscontrate.

Le segnalazioni arrivano, ma sono sicuramente in numero ridotto rispetto ai tanti comportamenti scorretti che vengono posti in essere. A nostro avviso, due sono i motivi alla base delle mancate segnalazioni:

1. **Il timore di subire ritorsioni**
2. **Una conoscenza incompleta di ciò che le normative vietano**

Riguardo al primo punto è importante precisare che **nessuno dei colleghi che ci hanno fatto pervenire segnalazioni ha mai subito problemi di alcun genere**. Le segnalazioni vengono lavorate da rappresentanti sindacali Fisac e trasmesse in modo da renderle **totalmente anonime**.

Riguardo al secondo punto, riteniamo opportuno un piccolo prontuario che riepiloghi le cose che non possono esserci chieste, e come comportarsi quando si verificano.

Prima di tutto ricordiamo come si inoltrano le segnalazioni. Bisogna inviarle alla casella di posta politichecommercialifisac@bper.it. Si tratta di una casella alla quale hanno accesso soltanto alcuni rappresentanti della Fisac, che al momento della ricezione possono eventualmente contattare il segnalante per avere ulteriori dettagli, poi **provvedono ad eliminare qualsiasi riferimento che possa consentire di capire da chi sia partita** e la inoltrano alla casella condivisa con l'azienda. Le segnalazioni vengono esaminate in riunioni periodiche congiunte tra OO.SS. e azienda, anche se in diversi casi gli interventi correttivi avvengono immediatamente.

In alternativa si può scegliere di contattare il proprio rappresentante sindacale Fisac, spiegarli l'accaduto, fornirgli la documentazione e chiedergli che sia lui ad occuparsi della segnalazione.

Per trovare il rappresentante Fisac più vicino a voi potete cercarlo nella nostra pagina [info e contatti](#).

Passiamo ad esaminare le principali casistiche di violazioni delle normative.

Compilazione di reportistica manuale

Su questo punto l'accordo detta regole chiare: **le uniche richieste di dati devono essere fatte attraverso procedure informatiche predisposte centralmente all'Azienda** e preventivamente comunicate alla Commissione Bilaterale. Quindi qualsiasi foglio excel, qualsiasi prospetto, qualsiasi richiesta telefonica di dati che dovesse nascere dalle Aree o dalle DT rappresenta una **richiesta illegittima**, e in quanto tale va segnalata.

La norma nasce dalla constatazione che, se lasciato libero, ogni piccolo segmento della Banca tende a chiedere i propri report, dall'utilità spesso dubbia ma che finiscono inevitabilmente per appesantire l'operatività. Il fatto che tale divieto sia stato inserito nell'accordo dimostra che la stessa Banca ha condiviso la necessità di porre un freno alla reportistica selvaggia.

Come dobbiamo comportarci?

Il consiglio è di confrontarsi prima di tutto con il proprio rappresentante sindacale per valutare insieme se la richiesta può rientrare tra quelle legittime. Se così non fosse sarebbe opportuno astenersi dal compilare il report. Tuttavia ci rendiamo conto che una simile reazione sarebbe auspicabile ed efficace se posta in essere dalla stragrande maggioranza dei colleghi ai quali viene richiesto l'adempimento; se fosse un solo collega a rifiutarsi di fornire i dati, rischierebbe di essere considerato come un singolo "rompiscatole".

Quindi, a meno che non ci sia un accordo tra i colleghi, compilare il file ma farlo pervenire appena possibile alla Commissione. Si può girare direttamente l'email di richiesta ricevuta dal proprio superiore a politichecommercialifisac@bper.it. Oppure si può stampare il file e l'email che ne chiede la compilazione e consegnarlo manualmente al proprio rappresentante sindacale. O ancora scansionarlo con il telefonino e trasmetterlo alla Commissione. In questo caso è importante che il file sia chiaramente leggibile.

L'esperienza insegna che, molto spesso, quando segnaliamo richieste di reportistica manuale **l'effetto immediato è la cessazione di tali richieste**. Molto spesso, purtroppo, è una cessazione temporanea: dopo qualche settimana i report tornano ad essere richiesti. Per questo è importante effettuare una nuova segnalazione, quanto più possibile tempestiva.

Dati previsionali

Anche su questo punto l'Accordo non lascia spazio a dubbi: **"Non è ammessa la richiesta di dati previsionali riguardanti la vendita di prodotti alla clientela"**.

La richiesta di dati previsionali viene effettuata di norma attraverso files da compilare (e quindi rientra anche nella casistica precedente) o, più spesso, tramite telefonate.

Si tratta di una richiesta più subdola e insidiosa rispetto alla compilazione di tabelle con dati consuntivi, perché ci viene chiesto di autoassegnarci degli obiettivi a brevissimo termine.

Se non dovessimo raggiungerli potremmo essere accusati di non riuscire neanche a mantenere gli impegni che ci diamo da soli.

Se li raggiungiamo, sarà facile accusarci di esserci accontentati, e non aver programmato un numero maggiore di contatti.

Come dobbiamo comportarci?

Se la richiesta viene effettuata sotto forma di tabelle da compilare, vale quanto scritto per la reportistica manuale. Anche in questo caso riscontriamo risultati immediati, ma non duraturi.

In caso di richiesta telefonica, è molto importante che in tanti facciano in modo di comunicare l'accaduto alla Commissione, eventualmente anche per il tramite dei propri rappresentanti, specificando con chiarezza la data del contatto e l'Ufficio dal quale si viene contattati. E' importante che siano in tanti a segnalare questo tipo di telefonate perché bisogna capire se le chiamate sono indirizzate ad una sola filiale, a un gruppo ristretto di filiali, o se invece si tratta di contatti generalizzati.

Come vedremo in seguito, quando segnaliamo comportamenti scorretti riconducibili a richieste o indicazioni verbali non sempre il risultato è immediatamente riscontrabile, ma sono comunque utili per far capire all'autore che esistono dei limiti a ciò che può fare.

Riunioni di orientamento commerciale

Ricordiamo cosa prevede l'accordo. Le riunioni vanno convocate:

- **Nel pieno rispetto dell'orario di lavoro.**
Non sono consentite riunioni a cavallo dell'ora di pranzo e, qualora si protraggano oltre l'orario di lavoro, devono essere considerate come straordinario
- **Salvaguardando il diritto alla disconnessione**
Non è consentito convocare una riunione a tarda serata o di mattina presto, magari prevedendone l'inizio in anticipo sull'orario formale di lavoro
- **Con adeguato preavviso**
Per quanto soggettivo possa essere il concetto di "adeguato" è comunque ragionevole aspettarsi che la convocazione arrivi quanto meno il giorno precedente
- **Favorendo la partecipazione**
In presenza di persone con orari differenziati (es. part-time) le riunioni vanno organizzate in modo da favorire la partecipazione

Sappiamo bene che c'è il malcostume di convocare le riunioni all'ultimo minuto, con messaggi su telefonini privati inviati negli orari più improbabili. Il nostro lavoro non prevede emergenze come spegnimento di incendi o interventi a cuore aperto, quindi qualsiasi argomento può essere affrontato con la necessaria calma.

Come dobbiamo comportarci?

Se la riunione viene convocata per email, i comportamenti suggeriti sono gli stessi indicati per la reportistica commerciale.

Se la riunione si protrae oltre l'orario, chiedere che venga computata come straordinario. Se occupa in tutto o in parte la pausa pranzo, chiedere che venga spostata o, in alternativa, di poter anticipare o posticipare la pausa. Nel caso una di queste richieste non venisse accolta, contattare immediatamente il proprio rappresentante

Fisac.

Disconnessione

Tutti noi abbiamo un orario di lavoro ben individuato, al termine del quale abbiamo il diritto di dedicarci ad altro. Il diritto a non ricevere comunicazioni è previsto dal CCNL ABI e ribadito nell'Accordo sulle Politiche Commerciali

Come dobbiamo comportarci?

Il consiglio, in questo caso, è quello di **spegnere il telefono aziendale tutte le volte che non ci si trova al lavoro**. Sarebbe anzi auspicabile lasciarlo direttamente in filiale, ovviamente all'interno di un cassetto chiuso a chiave.

Questo non risolve del tutto il problema: se le comunicazioni partono mentre il nostro apparecchio è spento, al momento della riaccensione ci si troverà sommersi da messaggi ed email, che comunque potremo legittimamente affermare di aver letto solo in quel momento.

Nella piattaforma per il rinnovo del CCNL è richiesto che l'impossibilità di inviare comunicazioni fuori dell'orario di lavoro sia assicurata da specifici accorgimenti informatici.

Classifiche di filiali o singoli operatori

E' bene premettere che l'azienda è legittimata a trattare i dati personali di ognuno di noi solamente in relazione agli adempimenti relativi al contratto di lavoro. La diffusione di classifiche nominative, quindi con **nome e cognome** dell'operatore/trice, può essere considerata non pertinente rispetto alla corretta esecuzione del rapporto di lavoro.

Si tratta, evidentemente, di una violazione che potrebbe giustificare anche un reclamo al Garante per la Privacy (si veda a tal proposito questo [link](#))

Per quanto riguarda le classifiche tra **filiali**, siamo di fronte ad un argomento controverso. L'Azienda ritiene che non siano espressamente vietate, e le considera anzi uno stimolo per chi dovesse trovarsi in ritardo rispetto ad altri. Da parte nostra la consideriamo comunque una forma di pressione, il cui scopo è quello di attirare l'attenzione su chi ha prodotto meno.

Nella piattaforma per il rinnovo del CCNL stiamo chiedendo espressamente che anche le classifiche tra filiali siano vietate.

Come dobbiamo comportarci?

Eventuali classifiche nominative vanno immediatamente comunicate alla Commissione. Si tratta di violazioni che portano quasi sempre ad un immediato intervento da parte dell'azienda con cessazione in tempi brevissimi della diffusione di classifiche. Questo deriva dal fatto che un eventuale reclamo al Garante potrebbe avere

conseguenze anche molto pesanti.

In tal senso chiediamo a chiunque si sentisse colpito in modo particolare dalla pubblicazione di classifiche individuali di confrontarsi con il proprio rappresentante Fisac per i comportamenti da adottare. Nel caso sia necessario procedere all'inoltro di un reclamo, siamo in grado di fornire tutta l'assistenza del caso.

Per quanto riguarda le classifiche tra filiali, invitiamo a segnalarle comunque alla Commissione, sia per avere un'idea della vastità del fenomeno, sia per portarle all'attenzione dell'azienda e cercare quantomeno di limitarle.

Vendite di prodotti in abbinamento

Sulle vendite di polizze abbinate ai finanziamenti la posizione dell'Azienda è chiara, ribadita con forza da circolari e notizie di Gruppo:

- **E' vietato condizionare la concessione di un finanziamento alla sottoscrizione di una polizza.**
Dev'essere sempre chiarito che la sottoscrizione della polizza è facoltativa
- **E' vietato finanziare polizze che non rientrino nel calcolo del TAEG**
Le uniche polizze che è possibile finanziare sono le polizze protezione e quelle sull'immobile legate al mutuo
- **E' vietato concedere condizioni di favore a chi sottoscrive polizze**
- **E' vietato obbligare il beneficiario di un mutuo a sottoscrivere una polizza collocata dal nostro istituto**
Proporre una nostra polizza rientra nella trattativa commerciale, ma bisogna accettare l'eventuale scelta del cliente di stipulare polizze presso altre compagnie

Come dobbiamo comportarci?

Molto semplicemente: **dobbiamo rispettare le regole**. La violazione di queste norme può portare a provvedimenti disciplinari anche gravi, oltre ad esporre sia noi che la Banca a problemi con i clienti. Per questo, per quanto pressanti siano le indicazioni che eventualmente dovessero arrivare, il rischio a cui ci si espone è tale da consigliare di tenersi alla larga da simili forzature.

Ovviamente, qualora ricevessimo eventuali pressioni in tal senso, saremmo di fronte ad un fatto grave. Se le pressioni vengono espresse per iscritto, bisogna immediatamente girare la comunicazione alla Commissione o al proprio rappresentante Fisac. Se invece, come spesso succede, il "suggerimento" arrivasse verbalmente, la segnalazione sarebbe più difficile ma non impossibile, come vedremo di seguito.

Tutto ciò che viene detto nel corso di riunioni o incontri con i superiori

Gran parte di ciò che non si dovrebbe dire viene comunicato oralmente, in modo da non lasciare traccia. Vogliamo attirare l'attenzione su quanto subdolo sia questo comportamento. Se un operatore agisce in modo scorretto sarà la sua matricola ad aver agito forzando le normative, e chiunque lo abbia spinto in tal senso rischia di farla franca. **In questo modo prenderà la parte positiva** - i premi legati alle vendite, comunque siano avvenuto - **scaricando sul sottoposto ogni rischio e responsabilità**.

Non dobbiamo mai perdere di vista questa considerazione.

Come dobbiamo comportarci?

Se alla riunione partecipa un numero significativo di colleghi, e in tanti sentono fare affermazioni che vanno oltre le regole, il fatto che non ci sia nulla di scritto non impedisce di inoltrare una segnalazione. Se ci viene riferito in modo dettagliato che *"Il giorno, durante la riunione svoltasi a....., il sig. ha affermato quanto segue....."* tanto basta per sottoporre l'accaduto al vaglio della commissione. E' molto importante che le persone che hanno assistito all'incontro ci contattino, in modo da avere più dettagli possibili e riportare in modo fedele i fatti.

L'esperienza dice che spesso anche queste segnalazioni – purché precise e dettagliate – portano l'azienda ad intervenire, con risultati che possiamo riscontrare concretamente. In ogni caso, il responsabile delle affermazioni "incaute" si vedrà interpellare per confermare o negare quanto da noi segnalato. Se anche la verifica dell'azienda si concludesse senza effetti immediati, questo lo porterebbe ad essere meno spregiudicato nei successivi incontri. Non di rado ci vengono riferite battute del tipo: *"devo stare attento a come parlo, sennò mi scatenate contro i sindacati"*. Battute che sicuramente non fanno fare bella figura a chi le pronuncia, ma che testimoniano dell'utilità delle vostre segnalazioni.

Discorso a parte meritano insulti, minacce e mortificazioni. Per quanto scontato, ribadiamo un concetto: **nessun contratto di lavoro attribuisce il diritto di insultare, minacciare o mortificare le persone**. Questi comportamenti sono sempre gravi e ingiustificabili, e in molti casi possono essere perseguibili anche **penalmente**.

Se toni del genere vengono pronunciati durante riunioni con numerosi partecipanti, diventa assolutamente fondamentale che quanto accaduto arrivi immediatamente alla Commissione. In questo caso abbiamo riscontri di nostri interventi che hanno prodotto risultati immediati, con i responsabili costretti in qualche modo a giustificarsi nel successivo incontro (*"Stavo scherzando"*, oppure *"Non potete prendere alla lettera quello che dico"*, ecc...)

Diverso è il discorso nel caso in cui gli insulti o le minacce siano rivolte in modo specifico ad una sola persona. Lì siamo in un campo che esula dalle competenze della Commissione, e comincia ad avvicinarsi a quello della Magistratura. E' comunque fondamentale raccontare immediatamente episodi del genere al proprio rappresentante sindacale, anche solo per sfogarsi, e ragionare insieme sul da farsi.

Ricordiamo che non è di per sé vietato registrare incontri o conversazioni – anche telefoniche – **alle quali si è preso parte**. E' invece **assolutamente vietato diffonderle o farle ascoltare ad altri**. Tali registrazioni possono assurgere al valore di piena prova all'interno di provvedimenti giudiziari.

Si tratta di un tema delicato, da gestire con molta attenzione per evitare comportamenti avventati che possono produrre danni enormi. Per questo, più che mai è necessario consultarsi con il proprio rappresentante sindacale – o eventualmente con un legale – per gestire insieme la situazione.

Ci auguriamo di aver fornito indicazioni utili per aiutarci a migliorare il clima e la vita lavorativa di ognuno di noi. In ogni caso, tutti i rappresentanti Fisac sono sempre a vostra disposizione.



Gruppo Bper: è giusto che mi chiedano questo?