

Dopo mesi di intenso confronto, giovedì 2 agosto abbiamo firmato l'Accordo relativo alle Politiche Commerciali e all'Organizzazione del Lavoro. In tal modo si potrà dare finalmente concreta attuazione anche nel Gruppo BPER alle previsioni dell'analogo Accordo Nazionale del 8/2/2017 che si propone di favorire politiche commerciali sostenibili, rispettose della dignità dei lavoratori e delle esigenze della clientela.

In modo particolare l'accordo sancisce che le politiche commerciali del Gruppo BPER vogliono favorire rapporti con la clientela volti a creare relazioni durature, positive e costruttive, basate sulla fiducia e sulla capacità di rispondere alle esigenze della stessa con competenza, trasparenza ed efficienza, nel pieno rispetto delle norme vigenti e dei valori etici nella consapevolezza che la reputazione e la fiducia sono valori cui ispirarsi per riaffermare le centralità del settore bancario. Tenendo conto di questi elementi, gli obiettivi commerciali saranno assegnati tenendo conto di fattori di tempestività e trasparenza, definiti secondo criteri di oggettività e sostenibilità nel tempo, considerando le peculiarità dei mercati e delle aree di business.

L'accordo assegna un ruolo centrale alla formazione impegnando le Aziende del Gruppo a informare e aggiornare tutto il personale sulla materia delle politiche commerciali sostenibili al fine di diffonderne e promuoverne la cultura e a divulgare i contenuti dell'accordo anche nei programmi formativi dei ruoli di responsabilità.

Relativamente al "controllo dell'andamento", più volte abbiamo segnalato e denunciato il malessere quotidiano di tanti colleghi per mail, telefonate, report, file excel da compilare a gogò, riunioni fuori orario: modalità, fra le altre, che ai vari livelli vengono utilizzate non tanto per verificare l'andamento, ma quanto, piuttosto, per esercitare vere e proprie pressioni. Proprio per questo abbiamo concordato che le riunioni di orientamento commerciale avvengano nel rispetto delle norme sulla prestazione lavorativa affrontando le tematiche inerenti il nostro lavoro e non addentrandoci nel campo psicologico che lasciamo volentieri agli esperti della materia, e che il monitoraggio avvenga con rilevazione dei dati commerciali effettuata, di norma, sulla base di strumenti approntati centralmente dall'azienda e utilizzati secondo procedure predefinite e supporti tecnologici che consentano la verifica dell'andamento delle iniziative commerciali, il riscontro degli obiettivi assegnati, la riduzione del rischio di errori e dell'eccessiva burocrazia. Solo in caso in cui tali strumenti informatici non siano ancora disponibili, e di cui il sindacato sarà informato, le modalità di rilevazione dovranno essere comunque standardizzate e tali, anch'esse, da evitare l'eccessiva frequenza, le inutili ripetizioni e l'eccessiva burocrazia. Ricordiamo che già in passato il responsabile della Pianificazione Commerciale dell'area Affari di Gruppo illustrando gli strumenti che l'azienda mette a disposizione per monitorare e pianificare l'attività commerciale della rete (Run4, Btrend, Passo commerciale, CRM e la loro evoluzione) li aveva definiti sufficienti ed esaustivi escludendo pertanto che siano state date altre indicazioni sulla modalità di monitoraggio.

E' stata quindi costituita la Commissione di Gruppo composta da rappresentanti della banca e del sindacato che avrà, fra i propri compiti, quello di raccogliere le segnalazioni da parte dei colleghi di eventuali comportamenti vessatori, stressanti e non rispettosi della dignità (cioè di quelli che rappresentino "indebite pressioni commerciali") e di ricercare e porre in essere tutte le misure finalizzate a rimuovere tali comportamenti. E tutto ciò verrà attuato con modalità che assicurino la riservatezza dei segnalanti. La commissione avrà un ruolo non solo correttivo, ma anche propositivo e di indirizzo, e con il crescere dell'esperienza potrà contribuire a mettere sempre di più al centro il rapporto con il cliente e la dignità e professionalità dei colleghi. Sarà ovviamente

necessaria l'attiva partecipazione e la collaborazione di tutti i colleghi che – utilizzando gli indirizzi e-mail istituiti con l'accordo (sia sindacali che congiunti fra banca e sindacato) – fornendo informazioni e notizie alla commissione, le permetteranno di esercitare il proprio ruolo con efficacia. Sarà ovviamente nostra cura comunicarvi gli indirizzi corretti e avvisarvi appena essi saranno operativi.

Riteniamo che l'accordo rappresenti un indispensabile strumento per migliorare il clima aziendale e le condizioni di lavoro di TUTTI coloro che lavorano nel Gruppo BPER, rimuovere i comportamenti non corretti e valorizzare le buone pratiche. Per fare ciò sarà indispensabile da parte di TUTTO IL PERSONALE coinvolto nell'attività commerciale, in particolare in ruoli di responsabilità, la piena condivisione degli obiettivi più volte ribaditi: rispetto dei lavoratori e della clientela.

Per gli altri argomenti affrontati nella sessione d'incontri della settimana scorsa (progetti Delayering, Bancassurance, migrazione CR Saluzzo e aggiornamenti su Mifid2) verrà predisposto un apposito comunicato.

“Ho imparato che il problema degli altri è uguale al mio. Sortirne insieme è la politica, sortirne da soli è l'avarizia.” (Don Milani)

Modena, 3 agosto 2018

Segreterie di Coordinamento Sindacale del GRUPPO BPER
FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN

ALLEGATI:

- [Comunicato unitario](#)
- [Accordo politiche commerciali](#)
- [Regolamento operativo politiche commerciali](#)