POLITICHE COMMERCIALI
alias ...Pressioni Commerciali

Dopo un lungo periodo di relazioni sindacali complicate dal senso d'incertezza che ammorbava tutta l'azienda e che ha comportato esasperanti allungamenti dei tempi negoziali, ecco che improvvisamente è "l'azienda" che ha urgenza di concludere accordi. In un paio di mesi abbiamo finalmente regolamentato il Customer Center, questione sul tavolo da due anni (almeno), abbiamo istituito il "lavoro agile (smart working)" concettualmente avversato dalla banca negli anni scorsi ed infine, ieri 25 luglio 2019, dopo circa nove mesi di trattativa, abbiamo sottoscritto un accordo di importanza storica e di immensa valenza sociale in Banca Popolare di Bari:

PROTOCOLLO DELLE POLITICHE COMMERCIALI E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Premesso che il riferimento normativo è l' ACCORDO NAZIONALE SU POLITICHE COMMERCIALI E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO dell' 8 febbraio 2017, sottoscritto dalle OO.SS. ed ABI, procediamo con l'illustrazione dei punti più significativi del nostro accordo, così da poter chiarie A TUTTI quali sono gli ambiti nei quali, secondo queste sigle sindacali e l' azienda, si possano definire le corrette "politiche commerciali" nel Gruppo Banca Popolare di Bari.

L' Accordo individua, tra l'altro, i seguenti fondamentali principi:

- *"l'individuazione di **azioni e comportamenti** atti a favorire lo sviluppo di politiche commerciali **sostenibili, rispettose della personalità e della dignità delle lavoratrici e dei lavoratori in un clima aziendale di trasparenza e collaborazione**";*
- *"favorire **rapporti con la clientela volti a creare relazioni durature, positive e costruttive**, basate sulla fiducia e sulla capacità di rispondere alle esigenze della clientela con **competenza, trasparenza ed efficienza, nel pieno rispetto delle norme vigenti e dei valori etici**";*
- *"**tutti i comportamenti** tenuti nell'esercizio delle funzioni di propria competenza e responsabilità **devono essere improntati alla massima integrità, onestà, correttezza, lealtà, equità, obiettività, tutela della persona, trasparenza, riservatezza e responsabilità** nell'uso oculato dei beni e delle risorse aziendali, ambientali e sociali".*

Sulla base di questi principi si è convenuto di:

1. Costituire la Commissione Paritetica di Gruppo per le Politiche Commerciali

composta da due componenti per ogni Organizzazione Sindacale del Gruppo Banca Popolare di Bari firmataria dell' Accordo e due esponenti nominati da ciascuna società del Gruppo,

- **assume tutte le funzioni ed i compiti** previsti dall'Accordo 8 febbraio 2017 e quindi sarà l'organismo

deputato a:

a. **garantire il confronto** tra le parti in merito alle tematiche del presente Accordo;
b. **esaminare le segnalazioni ricevute**, garantendo massima riservatezza e l'anonimato del segnalante;
c. **analizzare e classificare** le segnalazioni pervenute;
d. **accertate le violazioni la Commissione riceverà**, in tempi congrui, comunicazione da parte dell'Azienda dei **provvedimenti adottati** o da adottare, al fine di eliminare l'anomalia nonché le opportune misure organizzative finalizzate a prevenire comportamenti inadeguati;

e. **indirizzare e favorire** l'a ttua zione c oer ent e di quanto previsto nel presente accordo;
f. **verificare e monitorare le misure messe in atto**, per il rispetto del presente Accordo, con particolare riguardo a quelle **finalizzate a rimuovere comportamenti difformi o anomali** nonché interventi volti a migliorare il clima aziendale e la qualità dei rapporti tra le lavoratrici ed i lavoratori;
g. **interloquire con la Commissione Nazionale** costituita in relazione all'Accordo Nazionale 8 febbraio 2017;
h. **informare la Commissione Nazionale;**

- per l'espletamento della propria attività, potrà ricorrere al supporto delle funzioni aziendali competenti nelle materie di volta in volta affrontate;
- si riunisce di norma ogni sei mesi o a richiesta di almeno una delle parti, in quest'ultimo caso dovrà

riunirsi entro 20 giorni dalla richiesta;

2. Come inviare le segnalazioni dei comportamenti ritenuti non coerenti

modalità di "ascolto attivo" delle lavoratrici e dei lavoratori, attraverso un' apposita casella di posta elettronica (politiche.commerciali@popolarebari.it), abilitata a ricevere le segnalazioni delle lavoratrici e dei lavoratori che **potranno pervenire anche per il tramite dei rappresentanti sindacali;**

Al fine di preservare chi effettua la segnalazione da azioni discriminatorie o in genere penalizzanti è garantita la massima riservatezza, nel rispetto degli obblighi di legge in materia di privacy.

3. Obiettivi Commerciali

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.

4. Monitoraggio e analisi dei dati commerciali

La storia recente della BPB è piena di usi distorti di forme, di metodi e di strumenti comunicativi che hanno ingenerato deleterie prassi di "gestione dei rapporti interpersonali" soprattutto nella rete, malgrado le reiterate denunce ed "interventi" sindacali finalizzati a sopprimere gli "squallidi riti" che tutti noi ormai sappiamo.

L' Accordo Aziendale 25 luglio 2019, quindi, stabilisce che al fine di evitare comportamenti non conformi ai principi e alle norme enunciati nell'Accordo Nazionale dell' 8 febbraio 2017 e nell'Accordo stesso, nel Gruppo Banca Popolare di Bari il monitoraggio e l'analisi dei dati commerciali avvenga secondo le seguenti modalità:

- **le comunicazioni aziendali** improntate al rispetto della normativa vigente, evitando messaggi, che possano risultare fuorvianti o vessatori nei confronti delle lavoratrici e dei lavoratori, lesivi della loro dignità e professionalità;
- **l' int er a tr att azio ne de l Mo nitor aggio** e della rilevazione dei dati commerciali nel pieno rispetto di quanto previsto **d all' 4 della Legge 300/1970** (controllo a distanza del lavoratore) nonché delle altre normative, con particolare riguardo alle indicazioni del **Garante sulla Privacy**;
- **i contatti aziendali** (telefonate, e-mail, sms, messaggi tramite piattaforme elettroniche) effettuati esclusivamente per il tramite di strumenti aziendali, escludendo perciò l'uso di telefoni personali/privati, comunque improntati al rispetto della normativa vigente in materia di orario di lavoro, evitando gli abusi, l'eccessiva frequenza e le ripetizioni, nel pieno diritto alla disconnessione, che in quest'accordo viene definita;
- **le riunioni di orientamento commerciale**, incluse le "call conference" e le "riunioni informali", effettuate nel rispetto delle norme sulla prestazione lavorativa ed etica, convocate con adeguato preavviso e svolgersi nel rispetto dell'orario di lavoro (C.C.N.L.) evitando orari a ridosso della fine dell'orario di lavoro;
- **il monitoraggio degli andamenti commerciali** tramite modalità strutturate e procedure informatiche uniformi a livello aziendale;

- **la comunicazione dei dati commerciali**, finalizzata al riscontro delle unità operative circa gli obiettivi assegnati, dovrà essere effettuata attraverso l'utilizzo di processi aziendali uniformi che evitino abusi, un'eccessiva frequenza ed inutili

Pertanto sono da ritenersi non conformi tutti **i comportamenti contrari** ai principi sin qui espressi, quali, a titolo non esaustivo, i seguenti:

- **predisposizione di elenchi comparativi**, nominativi e/o tra filiali/unità operative, salvo quelli riservati alle posizioni organizzative di coordinamento e con la finalità di individuare i punti di forza e le aree di miglioramento, che non potranno comunque essere diffusi;
- **richieste di previsioni di vendita a clientela**. Vengono fatte salve le richieste di informazioni relative ad operazioni già in corso;
- comunicazioni rivolte a singoli o a gruppi di colleghi contenenti **richieste di informazioni e dati** relativi all'attività commerciale, già **ottenibili dai sistemi informativi aziendali**;
- **predisposizione e diffusione di materiali ad hoc** relativi a prodotti e/o servizi **che non abbiano carattere di ufficialità aziendale;**
- **predisposizione di menzioni speciali e/o premiazioni**, non aventi carattere di ufficialità a livello aziendale;
- **tutti i comportamenti difformi o tendenti ad eludere** quanto indicato nell'Accordo Nazionale dell'8 febbraio 2017 e nell' Accordo Aziendale 25 luglio

5. Disconnessione

Un principio nuovo entra nelle norme che regolamentano il rapporto di lavoro nel Gruppo BPB, è il diritto alla disconnessione dalle strumentazioni tecnologiche e dalle piattaforme informatiche di lavoro.

Il diritto di poter disporre del proprio tempo libero, cioè dopo l'orario di lavoro o durante le proprie ferie, senza l'incubo della … "telefonata dall' ufficio", o della mail del capo, sul telefonino non aziendale o sulla mail personale.

Si è stabilito, quindi, che **le comunicazioni** inerenti la prestazione lavorativa (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: funzionali, organizzative, commerciali) possono avvenire, sia in entrata che in uscita, **solo per il tramite di mezzi strumentali e canali dell'Azienda e solo durante l'orario della prevista prestazione lavorativa**.

6. Retribuzione variabile

I sistemi incentivanti e le eventuali iniziative commerciali dovranno essere declinati in coerenza con i principi dell'Accordo aziendale 25 luglio 2019 e dell'Accordo Nazionale 8 febbraio 2017, promuovendo la valorizzazione del lavoro di squadra e la centralità della clientela.

Il budget annuale dovrà essere comunicato alle strutture in tempi congrui.

Il sistema incentivante dovrà essere comunicato alle Organizzazioni Sindacali nei termini contrattualmente previsti.

7. Formazione

Fattore strettamente legato ai principi sopra citati e pertanto, anche nell' accordo in argomento, si prevede che nei piani formativi saranno inseriti specifici corsi di formazione individuati dal confronto nella Commissione Paritetica, dedicati al potenziamento delle professionalità e competenze, sia tecniche, sia relazionali. In particolare sviluppare i principi generali di responsabilità sociale e sostenibilità nonché la divulgazione dei contenuti del presente Accordo, anche nei programmi formativi per ruoli di responsabilità.

La formazione sopra descritta sarà continua, specifica e specialistica, finalizzata a prevenire e contrastare situazioni di criticità, diffondendo una cultura improntata ai valori di rispetto delle persone, responsabilità, fiducia, collaborazione e trasparenza.

8. Responsabilità e tutele

In materia di responsabilità e tutele, l'Accordo assicura la piena applicazione delle garanzie di legge e di contratto, a sostegno, sia sul piano civile che penale, di coloro che abbiano operato nel rispetto delle istruzioni ricevute e di quanto disciplinato dal C.C.N.L. in materia di tutele per fatti commessi nell'esercizio delle funzioni e responsabilità civile verso terzi, che costituisce un quadro di tutele ampio ed esauriente.

L' Accordo ha validità fino al 31 dicembre 2020, potrà essere oggetto di revisioni in occasione di eventuali variazioni del quadro normativo contrattuale di riferimento, sarà oggetto di verifica entro il 31 marzo 2020 per eventuali integrazioni o modifiche da apportare.

Bari, il 26 luglio 2019

Segreterie di Coordinamento
FABI FIRST/CISL FISAC/CGIL UILCA UNISIN
Gruppo Banca Popolare di Bari