



Segreterie di Coordinamento Sindacale del GRUPPO BPER

Firmato l'accordo sulle politiche commerciali

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 addentrando 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