

# PRESSIONI COMMERCIALI



**E' POSSIBILE CHIEDERE UN NUMERO MINIMO DI APPUNTAMENTI TUTTI I GIORNI O UN NUMERO DI PRODOTTI DA VENDERE NELLA GIORNATA?**

**NO!**

Come sancito dall'accordo Nazionale su Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro del 24/06/2019 "Non è ammesso richiedere previsioni riguardanti la vendita di prodotti alla clientela", quindi non possono chiederti né previsioni di inserimenti futuri né un numero minimo di appuntamenti (rif. Art.80 comma 9 e art.56 CCNL).



**E' POSSIBILE CHIEDERE VIA MAIL, TEAMS O TELEFONICAMENTE DATI RILEVABILI DA STRUMENTI AZIENDALI (AD ESEMPIO YOUDESK)?**

**NO!**

In base all'accordo Nazionale su Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro del 24/06/2019 "Non è ammesso diffondere report, prospetti, files (già compilati o da compilare) elaborati localmente per divulgare o raccogliere informazioni e/o dati già disponibili oppure ricavabili dai sistemi informativi aziendali".



**E' POSSIBILE CHIEDERE STIME O PREVISIONI FUTURE CIRCA IL COLLOCAMENTO DI PRODOTTI, PRIMA DI AVER INCONTRATO IL CLIENTE?**

**NO!**

In base all'accordo Nazionale su Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro del 24/06/2019 "Non è ammesso richiedere previsioni riguardanti la vendita di prodotti alla clientela".



**E' POSSIBILE CHIEDERE DI COLLOCARE OBBLIGATORIAMENTE POLIZZE IN ABBINAMENTO AD ALTRI PRODOTTI (ES. FINANZIAMENTI)?**

**NO!**

Come disciplinato dal Regolamento Ivass n.40 del 2 agosto 2018, all'art.54 Regole generali di comportamento, comma 1. "Nello svolgimento dell'attività di distribuzione e, in particolare, nell'offerta dei contratti di assicurazione e nella gestione del rapporto contrattuale, i distributori devono: a) comportarsi con equità, onestà, professionalità, correttezza e trasparenza nel miglior interesse dei contraenti e degli assicurati e in modo da non recare pregiudizio agli stessi; b) osservare le disposizioni legislative e regolamentari, anche rispettando, nel caso di intermediari, le procedure e le istruzioni a tal fine impartite dalle imprese per le quali eventualmente operano; c) acquisire le informazioni necessarie a valutare le esigenze assicurative e previdenziali dei contraenti ed operare in modo che questi ultimi siano sempre adeguatamente informati." e, all'art.58 Valutazione delle richieste ed esigenze del contraente, al c.1. I distributori sono tenuti a proporre contratti coerenti con le richieste ed esigenze di copertura assicurativa e previdenziale del contraente o dell'assicurato. A tal fine i distributori, prima di far sottoscrivere una proposta o, qualora non prevista, un contratto di assicurazione, acquisiscono dal contraente le informazioni utili a valutare le sue richieste ed esigenze.

Al comma 2. In particolare, ai fini di cui al comma 1, i distributori chiedono notizie sulle caratteristiche personali e sulle esigenze assicurative o previdenziali del contraente o dell'assicurato, che includono, ove pertinenti, specifici riferimenti all'età, allo stato di salute, all'attività lavorativa, al nucleo familiare, alla situazione finanziaria ed assicurativa e alle sue aspettative in relazione alla sottoscrizione del contratto, in termini di copertura e durata, anche tenendo conto di eventuali coperture assicurative già in essere, del tipo di rischio, delle caratteristiche e della complessità del contratto offerto.



**LE COMUNICAZIONI POSSONO CONTENERE TABELLE COMPARATIVE, CLASSIFICHE OPPURE FORMATI DI TESTO QUALI GRASSETTO, SOTTOLINEATURE, ECC.?**

**NO!**

In base all'accordo Nazionale su Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro del 24/06/2019 "Non è ammesso produrre graduatorie e/o elenchi comparativi, nominativi e/o tra filiali/unità operative, salvo quelle disponibili, alle posizioni organizzative di coordinamento con finalità di individuare i punti di forza e le aree di miglioramento". Inoltre, in base all'accordo nazionale su politiche commerciali e organizzazione del lavoro dell'8 febbraio 2017 "la rilevazione dei dati commerciali, finalizzata anche a dare riscontro al personale circa il proprio posizionamento rispetto agli obiettivi assegnati, sia effettuata, di norma, attraverso l'utilizzo degli strumenti appropriati e messi a disposizione dell'azienda, evitando gli abusi, l'eccessiva frequenza e le inutili ripetizioni".



**E' POSSIBILE LA MINACCIA DI UNA REGRESSIONE DI RUOLO (CON L'EVENTUALE PERDITA DI ANZIANITÀ PER LA MATURAZIONE DEL GRADO) O UNA COMPROMISSIONE DELLA VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI QUALORA NON VENISSE RAGGIUNTI GLI OBIETTIVI DI BUDGET?**

**NO!**

In base all'art. 80 comma 9 del CCNL "Il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali di per sé non determina una valutazione negativa".



**E' POSSIBILE LA RICHIESTA DI COLLOCARE UN PRODOTTO SENZA UNA CORRETTA CONSULENZA O SENZA UNA REALE NECESSITÀ PER IL CLIENTE?**

**NO!**

In base all'Accordo Nazionale su politiche commerciali e organizzazione del lavoro dell'8 febbraio 2017, "Le parti si riconoscono nei seguenti principi e valori: la centralità dei clienti e la qualità dei prodotti offerti, la trasparenza delle condizioni ed una adeguata consulenza, nel pieno delle norme tempo per tempo vigenti e delle regolamentazioni aziendali, sono elementi necessari per lo sviluppo di una azione commerciale sostenibile"



## **TI È MAI CAPITATO DI SENTIRTI INADEGUATO, INCOMPETENTE, INCAPACE A CAUSA DI RILIEVI DI TERZI?**

In base all'Accordo Nazionale su Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro dell'8 febbraio 2017, si stabilisce "il rispetto della persona quale principio imprescindibile e condiviso cui orientare l'azione commerciale, da perseguire a ogni livello dell'organizzazione, attraverso soluzioni e modalità di lavoro finalizzate a favorire un clima aziendale positivo in cui, fermo il rigoroso rispetto di tutte le normative regolamentari, di legge e di contratto vigenti, si rafforzino il rispetto e la professionalità e si migliori la collaborazione tra tutti i soggetti coinvolti".

Inoltre, l'allegato 1 all'Accordo in materia di Politiche Commerciali e Organizzazione del Gruppo Banco BPM del 21 dicembre 2018, alla voce "Stile comunicativo" elenca come comportamenti inefficaci il "sottolineare con forza le performance negative" e "l'abusare di toni o frasi da competizione: battaglie, guerre, cronache in tempo reale di "finali... Della vita".



## **TI CAPITA SPESSO DI FAR FATICA A PRENDERE SONNO, DI RIPOSARE MALE O DI SVEGLIARTI DI NOTTE CON L'ANSIA DA PRESTAZIONE?**

In base all'accordo Europeo sullo stress sul lavoro dell'8 ottobre 2004, art.3 "Lo stress è uno stato, che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali ed che consegue dal fatto che le persone non si sentono in grado di superare i gap rispetto alle richieste o alle attese nei loro confronti.

L'individuo è capace di reagire alle pressioni a cui è sottoposto nel breve termine, e queste possono essere considerate positive (per lo sviluppo dell'individuo stesso - ndt), ma di fronte ad una esposizione prolungata a forti pressioni egli avverte grosse difficoltà di reazione.

Art. 5 "In base alla direttiva quadro 89/391 (quella che ha originato la 626 - ndt), tutti i datori di lavoro sono obbligati per legge a tutelare la sicurezza e la salute dei lavoratori. Questo dovere riguarda anche i problemi di stress da lavoro in quanto costituiscono un rischio per la salute e la sicurezza.

Inoltre, in base all'Accordo in materia di Politiche Commerciali e Organizzazione del lavoro, all'art.2 si stabilisce: "Le parti si danno atto che le politiche commerciali adottate e le scelte organizzative possono avere riflessi sui rischi psico-sociali del lavoro, ivi compreso lo stress da lavoro correlato e condividono la necessità che l'azienda mantenga nel tempo un'organizzazione del lavoro atta a prevenire i rischi suddetti".



**LO SAI CHE ESISTONO SPECIFICI ACCORDI, SIA NAZIONALI CHE DI GRUPPO, SULLE POLITICHE COMMERCIALI?**

**ESISTONO!!**

Sono i seguenti:

- Circolare Tematica Banca 4 del 2019
- Accordo in materia di Politiche Commerciali e organizzazione del lavoro (21.12.2018)
- Accordo Nazionale su Politiche Commerciali e organizzazione del lavoro (08.02.2017)



**LO SAI CHE È POSSIBILE SEGNALARE, IN COMPLETO ANONIMATO, LE PRESSIONI COMMERCIALI CHE VIOLANO GLI ACCORDI?**

**ASSOLUTAMENTE SÌ!**

E' lo strumento più efficace a nostra disposizione per limitare questi comportamenti (rif. Art. 6 Accordo politiche commerciali di Gruppo del 21.12.2018 "Clausola di riservatezza"). Rivolgiti serenamente al tuo rappresentante sindacale per sapere come fare.

