



## **Alle Colleghe e ai Colleghi,**

Lo scorso 8 febbraio le segreterie nazionali delle OO.SS. scriventi hanno siglato il primo accordo di settore sulle politiche commerciali e sulla organizzazione del lavoro nelle aziende di credito, temi che, in questi ultimi anni, hanno generato un grande disagio per le lavoratrici e i lavoratori del sistema. L'accordo affronta, in estrema sintesi, i temi della formazione, della comunicazione interna, del monitoraggio dei risultati e dei sistemi incentivanti, nonché gli strumenti a disposizione per la sua corretta applicazione.

Sulla formazione crediamo siano importanti gli impegni assunti dalle parti di migliorare la conoscenza e la formazione dei dipendenti sulle norme nazionali e sovranazionali che regolano la vendita di prodotti finanziari, con particolare attenzione ad argomenti delicati come la propensione al rischio dei clienti, l'impegno a fornire *“istruzioni chiare ed esaurienti ai dipendenti sui comportamenti da seguire nella relazione con la clientela”* e l'impegno a divulgare i contenuti dell'accordo e la loro applicazione, **in particolare a chi coordina le politiche commerciali nelle aziende.**

Sulla comunicazione interna c'è inoltre l'assunzione di analoghi impegni, ad esempio, **a inibire messaggi vessatori e/o lesivi della dignità professionale** di lavoratrici e lavoratori, *“evitando l'eccessiva frequenza e le inutili ripetizioni”* e a fare in modo che le riunioni *“siano effettuate nel rispetto delle norme sulla prestazione lavorativa” (orario di lavoro)*, evitando così quelle convocazioni 'furbesche' e ambigue tanto utilizzate in Carige.

Sul monitoraggio dei risultati l'accordo impegna ad evitare **abusi nella comunicazione al personale del “proprio posizionamento rispetto agli obiettivi assegnati”** e precisa che tale monitoraggio deve essere effettuato *“tramite modalità strutturate”*, con *“strumenti approntati e messi a disposizione dall'azienda”*. **Impegno quanto mai utile nel nostro gruppo, viste le recenti alzate di ingegno (scarso) di taluni responsabili che hanno fatto sforzi di fantasia (scarsa anche questa) per richiedere alle colleghe e ai colleghi report individuali e giornalieri su moduli appositamente 'creati', mostrando di dedicare grande attenzione alla compilazione di graduatorie e statistiche del tutto inutili, anziché alla elaborazione di molto più proficue strategie commerciali.**

Sarà infine costituita, a livello nazionale, una commissione bilaterale (segreterie nazionali e ABI) che avrà il compito di verificare la corretta applicazione delle norme e dei principi dell'accordo e di dirimere questioni relative a comportamenti generalizzati di mancato rispetto che non dovessero essere risolti a livello aziendale.

Questo accordo, importante per tutto il settore, riveste per Carige una particolare rilevanza, viste le modalità con cui fino ad oggi sono state poste in essere, nel nostro Gruppo, le comunicazioni interne e il monitoraggio dei risultati, che sono in aperto contrasto con le norme sopra citate. **Disponendo finalmente di uno strumento concreto a supporto dei nostri interventi, invitiamo le colleghe e i colleghi a continuare a segnalare alle OO.SS. il perdurare di tutti i comportamenti difforni dallo spirito e dalla lettera dell'accordo (riunioni fuori orario di lavoro, report vari, pubblicazioni di graduatorie, ecc.).**

Genova, 13 febbraio 2017