

PRESSIONI COMMERCIALI ELEMENTI DI DIFESA

OTTOBRE 2022

Carissime/i,

Le logiche della società per azioni, la costituzione di un ufficio preposto al presidio della rete commerciale e la fase di attuazione dell'ambizioso piano industriale sono solo alcuni fattori che stanno prevedibilmente accentuando l'attenzione verso i budget e il **volume di attività realizzato** che, come noto, è un elemento componente la scheda di valutazione del dipendente. Sebbene non ci vengano segnalate, al momento, situazioni particolarmente critiche, riteniamo opportuno riassumere e diffondere alcune minime conoscenze utili alla vostra tutela e alla prevenzione di comportamenti potenzialmente scorretti.

Rimaniamo a completa disposizione per accogliere e valutare congiuntamente ogni vostra segnalazione.

Un caro saluto.

First Cisl Banca Popolare di Sondrio popsondrio@firstcisl.it



ACCORDO NAZIONALE SU POLITICHE COMMERCIALI E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO – 8 febbraio 2017 – APPENDICE 12 CCNL

Il noto accordo contiene alcuni passaggi chiave di immediata applicazione pratica nel quotidiano operare.

FORMAZIONE

Il personale deve essere adeguatamente, specificatamente e continuamente formato e reso edotto su ogni aspetto che coinvolge l'attività commerciale, dai comportamenti da adottare alla valutazione del rischio alle caratteristiche dei prodotti.

Pertanto, le Parti convengono che le imprese e i gruppi:

- si impegnino alla più ampia diffusione della conoscenza della normativa sovranazionale, nazionale e contrattuale in materia, con istruzioni chiare ed esaurienti anche sui comportamenti da seguire nella relazione con la clientela;
- dedichino, per il personale impegnato nella rete in attività di vendita, specifica attenzione alla formazione ai fini di una corretta attività di valutazione, nel caso di prodotti finanziari, della "propensione al rischio" del cliente rispetto alle caratteristiche del prodotto;
- sviluppino una piena conoscenza degli strumenti messi a disposizione dei lavoratori per il supporto dell'azione commerciale, promuovendone un corretto utilizzo e la reciproca conoscenza tra le diverse professionalità e competenze;

COMUNICAZIONE INTERNA

Il presente Accordo mira a indirizzare verso modalità razionali e trasparenti il monitoraggio e l'analisi dei dati commerciali allo scopo di raggiungere gli obiettivi perseguiti con lo stesso.

I driver della comunicazione aziendale sono razionalità e trasparenza.



Pertanto, le Parti convengono che nelle imprese destinatarie del presente Accordo:

 le comunicazioni aziendali siano improntate al rispetto della normativa vigente, senza messaggi che possano risultare fuorvianti o vessatori nei confronti dei lavoratori e lesivi della loro dignità e professionalità;

Il tono delle comunicazioni, **anche di quelle verbali**, deve risultare sempre educato e rispettoso della persona. Ricordiamo che ogni dipendente ha un ruolo e i rapporti tra lavoratori sono di natura professionale e come tali richiedono comportamenti congrui.

 le riunioni di orientamento commerciale siano effettuate nel rispetto delle norme sulla prestazione lavorativa;

Le riunioni devono essere svolte abitualmente in orario di lavoro, fermo restando eventuali straordinari da retribuire secondo le vigenti disposizioni.

 il monitoraggio per la verifica degli andamenti commerciali sia attuato tramite modalità strutturate, al fine di inibire, ai vari livelli, condotte improprie ed indebite pressioni, contrarie ai principi, alle norme e alle regolamentazioni aziendali e lesive della dignità e professionalità dei lavoratori;

L'ufficio *Presidio di Rete* attua la modalità strutturata di monitoraggio proprio al fine di evitare che dai vari livelli aziendali vi siano condotte improprie nei confronti del lavoratore: ad esempio non esaustivo, monitoraggio e controllo del lavoratore, sollecitazioni eccessive e costanti alla vendita, richieste di compilazione di fogli di lavoro o schede o altre forme di reportistica.



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 approntati e messi a disposizione dall'azienda, evitando gli abusi, l'eccessiva frequenza e le inutili ripetizioni.

Gli strumenti da utilizzare per la rilevazione dei dati commerciali sono quelli messi a disposizione dall'azienda ed occorre evitare abusi, nel pieno rispetto dei *driver* di razionalità e trasparenza.

Va da sé che, indipendentemente dall'ambito di applicazione, l'utilizzo di **strumenti aziendali** è da intendersi di norma l'unico ammesso; a titolo di esempio non esaustivo, non è consentito l'uso dello smartphone privato e del numero di telefono privato a scopo lavorativo e non è consentita la costituzione di gruppi di chat di filiale con numeri di telefono privati dei lavoratori in cui transitano comunicazioni aziendali, dati aziendali e di terzi.

RESPONSABILITA' E TUTELE

Le Parti si danno atto che il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali di per sé non determina una valutazione negativa e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa ai sensi, rispettivamente, degli artt. 75 e 38, comma 2, del ccnl 31 marzo 2015.

Questo passaggio è di fondamentale importanza per la tutela del lavoratore. Raggiungere gli obbiettivi commerciali dipende anche da molti fattori che esulano dagli sforzi e dall'impegno profuso dal dipendente.



INIZIATIVE COMMERCIALI

Per quanto riguarda i sistemi incentivanti, si sottolinea che

 devono essere fondati su criteri "realistici", equi e trasparenti, basati sul medio e lungo termine così come su obiettivi sostenibili, sia di carattere quantitativo che qualitativo, ponendo, in particolare, la massima attenzione nelle fasi di assegnazione degli obiettivi e di eventuale variazione degli stessi;

Giova evidenziare l'incongruenza di come spesso le dipendenze lamentino l'assegnazione di obbiettivi irraggiungibili e insostenibili, salvo poi raggiungerli e addirittura superarli. L'attenzione in fase di assegnazione deve essere fattiva e concreta e va tenuta traccia delle considerazioni svolte.

 dovranno prevedere un'assegnazione chiara degli obiettivi da parte delle competenti funzioni aziendali, sia per quanto riguarda le regole che gli strumenti messi a disposizione, valorizzando il lavoro di squadra e la professionalità dei singoli lavoratori.

DISCONNESSIONE - ART. 44 CCNL

Art. 44 - Disconnessione

- 1. La generalizzata e crescente diffusione di strumenti tecnologici di lavoro rende necessario individuare un opportuno bilanciamento tra le esigenze operative aziendali e la vita privata della lavoratrice/lavoratore.
 - 2. A tal fine, le Parti concordano su quanto segue:
- l'utilizzo delle apparecchiature aziendali in dotazione avviene nel rispetto delle norme sulla prestazione lavorativa, garantendo il diritto della lavoratrice/lavoratore ai tempi di riposo giornalieri e settimanali, dei periodi di ferie e degli altri legittimi titoli di assenza;

Nella pratica, i dispositivi aziendali in dotazione possono essere spenti al di fuori dall'orario di lavoro.



- è opportuno che le comunicazioni tramite strumentazione telematica risultino di contenuto sintetico e chiaro, evitando l'inoltro massivo a soggetti non direttamente interessati dalle comunicazioni medesime;
- le comunicazioni di lavoro avvengono, salvo temporanee ed eccezionali esigenze, esclusivamente tramite dispositivi e canali aziendali;

Si ribadisce l'importanza e si rafforza il contenuto dell'accordo del 2017 in tema di comunicazioni interne, improntate a razionalità e trasparenza.

fuori dell'orario di lavoro e nei casi di legittimi titoli di assenza non è richiesto alla lavoratrice/lavoratore l'accesso e connessione al sistema informativo aziendale; la lavoratrice/lavoratore potrà disattivare i propri dispositivi di connessione evitando così la ricezione di comunicazioni aziendali. L'eventuale ricezione di comunicazioni aziendali nelle predette situazioni temporali non vincola la lavoratrice/lavoratore ad attivarsi prima della prevista ripresa dell'attività lavorativa. Restano ferme eventuali specifiche esigenze.

Ciò significa che qualora si *scelga* di mantenere acceso lo smartphone aziendale, fuori dall'orario di lavoro, la **ricezione** (attenzione alle *conferme di lettura*, che potrebbero essere interpretate diversamente) non vincola a doversi attivare.

GUIDA PRESSIONI COMMERCIALI COME DIFENDERSI EDIZIONE SETTEMBRE 2016

https://www.firstcisl.it/popsondrio/le-nostre-guide-e-i-nostri-approfondimenti/

Tra gli approfondimenti contenuti nel sito internet di First Cisl Gruppo Banca Popolare di Sondrio, si può trovare una guida utile su come difendersi concretamente dalle pressioni commerciali. Seppur datata, la guida contiene alcune parti relative a riferimenti civilistici, tuttora valide e di facile comprensione.





Pressioni commerciali come difendersi



EDIZIONE SETTEMBRE 2016





SERVIZI PER GLI ISCRITTI

























