

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.



**Grazie mille!
Adesso mi sento
più tranquilla.**

**Figurati! Per
qualsunque cosa
chiedi sempre al
tuo sindacalista!**