



**UNITÀ SINDACALE**  
Falcri Silcea  
Viale Liegi 48/B 00198 – ROMA  
Tel. 068416336 - Fax 068416343  
[www.unisin.it](http://www.unisin.it)



## Accordo Nazionale su Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro

Come noto, lo scorso 8 febbraio è stato sottoscritto in ABI un accordo di Settore sulle Politiche Commerciali e sulla Organizzazione del Lavoro nelle aziende di credito.

La sintesi politica è stata preceduta da un lungo e complesso lavoro portato avanti in “ambito tecnico”, dove UNISIN ha saputo offrire un grande contributo anche attraverso la partecipazione diretta in “commissione” di due Segretari Nazionali. Sintetizziamo, di seguito, i tratti salienti dell’accordo che, oltre a definire l’ambito di applicazione, il quadro normativo, gli obiettivi, i principi ed i valori di riferimento, affronta concretamente i temi della formazione, della comunicazione interna, delle responsabilità e del monitoraggio dei risultati e dei sistemi incentivanti.

Entro 90 giorni dovrà essere convocato un incontro fra le Parti. Nelle Aziende prive di accordi in materia si dovrà valutarne la definizione; analogamente, si dovranno stabilire gli eventuali interventi di raccordo in presenza di accordi precedentemente sottoscritti.

**Le Parti si impegnano** a favorire - attraverso la formazione, l’informazione e la comunicazione - la diffusione di una **cultura delle politiche commerciali sostenibili**, della conoscenza delle norme nazionali e sovranazionali che regolano la vendita di prodotti finanziari, con particolare attenzione alla **propensione al rischio dei clienti in rapporto alle caratteristiche del prodotto**.

Ulteriore impegno è quello a fornire **“istruzioni chiare ed esaurienti sui comportamenti da seguire nella relazione con la clientela”**.

Inoltre, ai vari livelli di responsabilità si attiverà un’adeguata formazione per **“favorire l’adozione di comportamenti professionali, rispettosi delle norme in materia”** ed in particolare ai ruoli di coordinamento per sviluppare **“l’adozione di comportamenti positivi attraverso l’analisi di buone pratiche coerenti” con l’accordo e “con il coinvolgimento attivo dei lavoratori”**.

Viene sancito che **“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 alle norme e lesive della dignità e professionalità dei lavoratori”. La rilevazione dei dati commerciali, mediante strumenti messi a disposizione dall’azienda, **“finalizzata a dare riscontro al personale circa il proprio posizionamento rispetto agli obiettivi assegnati”** dovrà evitare **“gli abusi, l’eccessiva frequenza e le inutili ripetizioni”**.

Analoghi impegni saranno adottati per la comunicazione interna, quali ad esempio le **comunicazioni aziendali che non dovranno contenere “messaggi che possano risultare fuorvianti o vessatori nei confronti dei lavoratori e lesivi della loro dignità e professionalità”**; le riunioni di orientamento commerciale dovranno essere effettuate nel rispetto delle norme sulla prestazione lavorativa, quindi ovviamente anche dell’orario di lavoro.

È stato introdotto il principio **“dell’ascolto attivo”** anche in riferimento a segnalazioni interne **“di eventuali comportamenti non conformi ... nel rispetto della normativa in materie di protezione dei dati personali e senza pregiudizio dei segnalanti”**.

**In tema di responsabilità e tutele, si garantiscono sia sul piano civile che penale, le garanzie di legge e di contratto per tutti coloro che operano nel rispetto delle istruzioni ricevute. Le parti raccomandano alle Aziende “di anticipare – con la massima ampiezza possibile, nelle situazioni caratterizzate da significativi elementi oggettivi di riscontro e per tutti i gradi di giudizio – le spese legali ai lavoratori chiamati in causa nei casi riconducibili alle citate norme contrattuali”**.

Retribuzione variabile, sistemi incentivanti ed iniziative commerciali devono essere coerenti con il quadro normativo di riferimento. Nello specifico, i sistemi incentivanti **“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”**. L’assegnazione degli obiettivi deve essere chiara **“sia per quanto riguarda le regole che gli strumenti messi a disposizione, valorizzando il lavoro di squadra e la professionalità dei singoli lavoratori”**.

**Si afferma, inoltre, 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 del CCNL.**

Sarà costituita a livello nazionale una Commissione bilaterale a far tempo dal 31 maggio 2017. Fra le sue incombenze, dovrà verificare la corretta applicazione dell’accordo e affronterà le questioni che dovessero emergere e che non venissero risolte a livello Aziendale.

Entro 180 giorni verranno costituiti commissioni o organismi bilaterali a livello aziendale o di gruppo, in cui **“verranno esaminate le segnalazioni provenienti dai lavoratori, tramite gli organismi sindacali”**. Le Aziende, inoltre, informeranno i Sindacati delle iniziative adottate in relazione alle suddette segnalazioni **“con particolare riguardo alla rimozione di comportamenti difformi o anomali”**.

Ciascuna impresa o capogruppo individuerà un referente - dotato delle facoltà proprie del ruolo - che potrà farsi supportare da altre funzioni competenti.

La Commissione nazionale avvierà un’indagine di clima settoriale tramite soggetti terzi e un apposito gruppo di lavoro esaminerà i fenomeni connessi al tema del **benessere sui luoghi di lavoro**.

**UNISIN ritiene questo Accordo un primo importante passo per il miglioramento qualitativo delle Politiche Commerciali attraverso un ruolo attivo dei rappresentanti dei lavoratori in importanti aspetti relativi all’organizzazione del lavoro. La sua piena attuazione potrà garantire maggiori tutele sia ai Lavoratori che ai Consumatori.**

Roma, 17 febbraio 2017

LA SEGRETERIA NAZIONALE