



## VADEMECUM PER LA SOPRAVVIVENZA DEL BANCARIO ISP

Anno nuovo e vecchie abitudini...

Dopo esserci lasciati alle spalle un anno in cui le PRESSIONI COMMERCIALI sono state al centro del disagio dei colleghi e delle colleghes, dobbiamo constatare che le stesse continuano incessanti, in barba alle difficoltà organizzative presenti nelle filiali, rese ultimamente ancora più gravi a seguito degli esodi.

Come se non bastasse, l’Azienda ha ben pensato di aggiungere ulteriori complicazioni, con l’imminente migrazione dei portafogli Aziende/retail e la costituzione di due poli estero a pochi chilometri l’uno dall’altro (Varese e Gallarate), con l’esclusione, inspiegabilmente, della provincia di Como e con il conseguente “spreco” della professionalità, ormai rara, degli addetti estero (e ignorando una possibile perdita di quote di lavoro).

Tali scelte, che presentano indubbi criticità, graveranno sui tanti colleghi coinvolti, a partire dai trasferimenti, dalle riconversioni e, dove previsto, dai tardivi percorsi formativi a fronte di una urgente ed immediata operatività richiesta nelle filiali, che attualmente scontano un sottodimensionamento per effetto dei pensionamenti e degli esodi.

Anche la clientela dovrà adeguarsi alle continue “innovazioni” della nostra Banca, ma abbiamo l’impressione che anche i clienti inizino ad essere stanchi delle troppe novità, non accompagnate da un’adeguata programmazione. Le molte lamentele che riceviamo tutti i giorni testimoniano l’insoddisfazione crescente.

Un dubbio nasce spontaneo: siamo sicuri di essere ancora la Banca dei Territori?

Nelle assemblee indette recentemente sugli accordi di II livello, sono emerse da parte delle lavoratrici e dei lavoratori le tante difficoltà incontrate quotidianamente nello svolgere la loro attività, anche per le mancate sostituzioni. I colleghi si ritrovano così costretti a ‘saltare’ da un lavoro all’altro, spesso senza preventivo affiancamento o formazione; subiscono pressioni da richieste di performance, sovente lontane dalla realtà; faticano a mantenere una serena relazione con i clienti, sempre meno pazienti per la nostra disorganizzazione e sempre meno soddisfatti dei ritorni dei loro investimenti.

Mentre da parte nostra proseguiremo la nostra azione per affrontare al meglio la situazione di disagio e delle ricadute per l’ennesima riorganizzazione, ci preme fornirvi alcune indicazioni per poter svolgere più “tutelati” il nostro lavoro.

### ORARIO DI LAVORO e INTERVALLO PER IL PRANZO, STRAORDINARIO e AUTOGESTIONE QUADRI

Rispettare l’orario di lavoro e l’intervallo per il pranzo. Uscire dai locali aziendali alla fine della giornata e timbrare SEMPRE in entrata e in uscita.

Per le Aree Professionali: non effettuare alcuna prestazione straordinaria se non preventivamente autorizzata e segnalare per iscritto al proprio responsabile, utilizzando la mail aziendale, eventuali picchi di lavoro arretrati.

Per i Quadri Direttivi: si ricorda che per questa categoria vige l'autogestione dell'orario, anche per quel che riguarda eventuali recuperi di ore lavorate, superiori a quelle previste. Pertanto le assenze che non riguardano l'intero turno mattutino o pomeridiano (ad esempio per una visita medica o impegni familiari ecc.) potranno essere regolate con il citato meccanismo dell'autogestione, senza dover ricorrere alle ferie ad ore.

## **RIUNIONI**

Chiedere ai propri responsabili una apposita ed anticipata pianificazione delle riunioni, al fine di poter organizzare al meglio il lavoro. I briefing in “pausa pranzo” sono vietati, anche se mascherati da “pizza party”!

## **SPOSTAMENTI (ANCHE FRA FILIALI) IN ORARIO DI LAVORO e UTILIZZO MEZZI PERSONALI IN ORARIO DI LAVORO**

Non utilizzare mai la propria automobile se non espressamente autorizzati. Diversamente occorre avvalersi dei mezzi pubblici.

Non utilizzare mai scooter o motocicli!

La pausa pranzo serve per pranzare e non deve essere utilizzata per gli spostamenti (se succede, l'intervallo si fa prima, ad esempio dalle 12:40 alle 13:40 o dopo dalle 14:40 alle 15:40).

## **SICUREZZA FISICA E NORMATIVA**

Operare sempre con il cliente presente o secondo quanto stabilito dalla normativa per il contatto in remoto (non sulla postazione internet della filiale!).

Rispettare la normativa sugli ingressi all'apertura dei locali della banca! Deve esserci sempre la presenza di almeno due persone, una delle quali entra e ispeziona i locali, mentre l'altra attende fuori in attesa del benestare. Non rimanere mai da soli in filiale e non uscire da soli.

Rispettare la normativa sul caricamento dei Bancomat, Mta, Tarm etc.: occorrono sempre due persone contestualmente presenti con la verifica delle operazioni di quadratura, scaricamento e caricamento. Custodire con cura chiavi, codici segreti e altro e redigere sempre gli appositi verbali in caso di passaggio di consegne.

## **TERMINALI E POSTAZIONI**

Non lasciare “mai” il terminale aperto e bloccarlo in caso di assenza anche se temporanea. Non permettere “mai” a nessuno di utilizzare il proprio terminale.

## **NORMATIVA**

Le circolari vanno lette ed applicate, MAI interpretate.

La normativa non si impara e non si applica col “telefono senza fili” dal collega vicino (“prova così oppure nell'altro modo o forse ...”).

## **METODO COMMERCIALE (COMBATTERE IL METODO CON METODO)**

**Organizzazione e pianificazione degli “impegni ricorrenti”:** pianificare in ABC tutti gli “impegni” per il mese in corso e, possibilmente, per quello successivo in modo da “organizzare” il lavoro inserendo prima tutto ciò che si dovrà fare come da normativa. Calcolare il reale tempo a disposizione per gli appuntamenti con la clientela (**sui quali, è bene ricordare, non esiste alcun minimo contrattuale**) per poterli organizzare con efficacia e senza improvvisazione.

**Formazione:** programmare costantemente il tempo necessario settimana per settimana, ancor meglio da casa e, se possibile, a giornata intera con l'apposito permesso retribuito.

**Autoformazione ed aggiornamento professionale:** aggiornamento sulla normativa interna, sui processi e sui nuovi prodotti.

**Riunioni di filiale** (come da programmazione)

**Turni di accoglienza** (come da programmazione)

**Attività amministrative** (gestione pratiche, archiviazioni documenti, contabilità, etc.): fissare il lavoro amministrativo con regolarità e costanza.

### **CAMPAGNE COMMERCIALI NON ELENcate IN ABC**

Astenersi dall'effettuare alla clientela proposte commerciali su liste "fai da te" (generalmente invenzioni di "zelanti e fantasiosi responsabili") per iniziative commerciali non elencate nelle campagne ufficiali (ad esempio proposte di smobilizzo di prodotti finanziari non ancora scaduti o di sostituzione di prodotti assicurativi o di finanziamenti in modo non coerente con la normativa vigente).

### **REPORT, TABELLE E TABELLINE**

La rilevazione dei dati commerciali deve essere effettuata attraverso l'utilizzo degli strumenti aziendali, evitando gli abusi, l'eccessiva frequenza e le inutili ripetizioni. Pertanto non compilare alcun report, non rispondere ad alcuna mail e/o a richieste verbali sui prodotti venduti e tantomeno sulle previsioni di vendita, se questi strumenti non dovessero essere facilmente identificabili come "normati" (es.: il file excel anonimo, privo cioè del logo ISP, oppure il foglio anonimo sul quale appuntare dati anagrafici e targhe del cliente, ecc.), o se, comunque, dovessero essere eccessivamente frequenti e/o rivelarsi ripetizioni inutili di quanto già rilevabile in ABC.

### **OFFERTA FUORI SEDE**

L'offerta fuori sede può essere conclusa solo dai soggetti abilitati, con le modalità stabilite dalla normativa e con gli opportuni strumenti tecnologici. I contratti devono essere stipulati sempre con la presenza fisica del cliente e con la contestuale sua sottoscrizione.

**Raccomandiamo a tutti di attenersi sempre al "CODICE INTERNO DI COMPORTAMENTO DI GRUPPO ISP".**

Questi sono chiaramente solo alcuni suggerimenti, premessa indispensabile per il miglioramento della qualità del nostro lavoro.

I Coordinatori Territoriali ISP Area Lombardia Ovest  
Fabi First/Cisl Fisac/Cgil Uilca UNISIN